

# Všeobecné obchodné podmienky

---

## Článok I

### Všeobecné ustanovenia

1. Tieto všeobecné obchodné podmienky sa vzťahujú na zmluvné vzťahy, ktoré vzniknú medzi predávajúcim a kupujúcim v zmysle zákona č. 40/1964 Zb. Občiansky zákonník v znení neskorších predpisov, v zmysle zákona č. 250/2007 o ochrane spotrebiteľa a v zmysle zákona č. 102/2014 Z.z. zákon z 25. marca 2014 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 č. 151/2014 Z.z., 173/2015 Z.z., 391/2015 Z.z.).
2. Na zmluvné vzťahy (ako aj ďalšie právne vzťahy, ktoré môžu zo zmluvného vzťahu vyplývať) s právnickými osobami, resp. s fyzickými osobami – podnikateľmi (napr. SZČO), sa vzťahujú ustanovenia zákona č. 513/1991 Zb. Obchodný zákonník v platnom znení (podľa ustanovení [§411-441 Obchodného zákonníka](#)).
3. Predávajúcim je osoba, ktorá pri uzatváraní a plnení spotrebiteľskej zmluvy koná v rámci predmetu svojej podnikateľskej činnosti alebo povolania, alebo osoba konajúca v jej mene alebo na jej účet.
4. **Špecifikácia predávajúceho:** ALTERBIKE s.r.o., Obchodný register Okresného súdu Bratislava I, oddiel Sro, vl. č. 105308/B. Sídlo: Moyzesova 1, 902 01 Pezinok, Slovenská republika. IČO: 48250007, DIČ: 2120101434, IČ DPH: SK2120101434. Konatelia: Ing. Ľubomír Haraus, Mgr. Beáta Harausová.  
**Email:** [lubomir.haraus@alterbike.sk](mailto:lubomir.haraus@alterbike.sk)  
**Tel:** +421 903 825 421  
**Kontaktná adresa:** Moyzesova 1, 902 01 Pezinok, Slovenská republika  
**Orgán dozoru:** Inšpektorát SOI pre Bratislavský kraj, Prievozská 32, P. O. BOX 5, 820 07 Bratislava 27, SR
5. Predávajúci je v zmysle týchto všeobecných obchodných podmienok zároveň aj:
  - a) prevádzkovateľom systému elektronického obchodu prevádzkovaného prostredníctvom internetovej stránky predávajúceho uvedenej v záhlaví (ďalej tiež len „e-shop“).
  - b) prevádzkovateľom informačného systému / informačných systémov v zmysle ustanovenia aktuálne platného Zákona o ochrane osobných údajov a o zmene a doplnení niektorých zákonov.
6. Pre potreby týchto všeobecných obchodných podmienok sa uvádza, že kupujúcim je každá fyzická alebo právnická osoba, ktorá vyplnila a odoslala objednávku prostredníctvom webovej stránky predávajúceho, obdržala (emailové) oznámenie o prijatí objednávky a uhradila kúpnu cenu. Kupujúcim je taktiež každá osoba, ktorá zadala objednávku telefonicky, alebo zaslaním emailu a emailom potvrdila akceptovanie cenovej ponuky predávajúceho a potvrdila tiež oboznámenie sa s týmito Všeobecnými obchodnými podmienkami.

7. **Pre potreby týchto všeobecných obchodných podmienok sa uvádza, že spotrebiteľom je fyzická osoba, ktorá pri uzatváraní a plnení spotrebiteľskej zmluvy nekoná v rámci predmetu svojej podnikateľskej činnosti, zamestnania alebo povolania.** Pre potreby týchto obchodných podmienok sa tiež uvádza, že spotrebiteľom je **fyzická osoba – nepodnikateľ**. Novelizáciou zákona č. 250/2007 Z.z. o ochrane spotrebiteľa, účinnou k 01.05.2014, boli z definície spotrebiteľa vylúčené právnické osoby, ktoré nakupujú výrobky alebo používajú služby pre osobnú potrebu alebo pre potrebu príslušníkov svojej domácnosti. **Spotrebiteľom nie je firemný zákazník**, teda zákazník, ktorý tovar nakupuje na firmu (uvádza pri objednávke IČO, DIČ alebo IČ DPH). Firemní zákazníci nemajú takisto nárok na vrátenie tovaru bez udania dôvodu ani odstúpenie od zmluvy v lehote 14 dní. Vzťah medzi takýmto zákazníkom a predávajúcim sa totiž neriadi Občianskym zákonníkom, ale Obchodným zákonníkom. Spotrebiteľom nie sú ani fyzické osoby, ktoré nakupujú tovar pre výkon svojho povolania.
8. Pre potreby týchto všeobecných obchodných podmienok sa uvádza, že zmluvu uzavretú na diaľku zákonodarca definoval, ako zmluvu medzi predávajúcim a spotrebiteľom dohodnutú a uzavretú výlučne prostredníctvom jedného alebo viacerých prostriedkov diaľkovej komunikácie bez súčasnej fyzickej prítomnosti predávajúceho a spotrebiteľa, najmä využitím webového sídla, elektronickej pošty, telefónu, faxu, adresného listu alebo ponukového katalógu. Vymedzenie pojmu zmluva na diaľku sa vzťahuje aj na situácie, keď spotrebiteľ navštívi prevádzkové priestory predávajúceho iba na účely získania informácií o tovare alebo službe a následné rokovanie a uzatvorenie zmluvy sa uskutoční na diaľku. Za zmluvu na diaľku sa naopak nepovažuje zmluva, pri ktorej došlo k osobnej interakcii predávajúceho a spotrebiteľa a prerokovanie zmluvy prebehlo osobne, pričom zmluva samotná bola uzavretá použitím prostriedkov diaľkovej komunikácie a bez súčasnej prítomnosti oboch strán. Spotrebiteľ v takomto prípade nie je vystavený opísaným rizikám, preto nie je dôvod na zvýšenú ochranu. Podobne pojem zmluva uzavretá na diaľku nemá zahŕňať objednávky, ktoré spotrebiteľ uskutoční prostredníctvom prostriedkov komunikácie na diaľku s cieľom iba požiadať odborníka o poskytnutie služby, ako napríklad v prípade spotrebiteľa, ktorý sa telefonicky objedná u kaderníka. Predmetom takéhoto telefonátu je zvyčajne len dohodnutie si termínu a času návštevy u predávajúceho, ktorý ma službu poskytnúť. V týchto prípadoch je preto potrebné považovať za moment uzavretia zmluvy až okamih, keď sa zmluvné strany dohodnú na podstatných náležitostiach, t.j. na predmete zmluvy a cene za poskytnutie služby, k čomu obvykle dochádza až za súčasnej fyzickej prítomnosti spotrebiteľa a predávajúceho.
9. Pre potreby týchto všeobecných obchodných podmienok sa uvádza, že zmluva uzavretá mimo prevádzkových priestorov predávajúceho je definovaná ako zmluva medzi predávajúcim a spotrebiteľom:
- uzavretá za súčasnej fyzickej prítomnosti predávajúceho a spotrebiteľa na mieste, ktoré nie je prevádzkovým priestorom predávajúceho,
  - na ktorej uzavretie dal návrh predávajúcemu spotrebiteľ na mieste, ktoré nie je prevádzkovým priestorom predávajúceho,

- uzavretá v prevádzkových priestoroch predávajúceho alebo prostredníctvom prostriedkov diaľkovej komunikácie bezprostredne po individuálnom a osobnom oslovení spotrebiteľa predávajúcim na mieste, ktoré nie je prevádzkovým priestorom predávajúceho, alebo
  - uzavretá počas predajnej akcie alebo v súvislosti s ňou.
10. Pre potreby všeobecných obchodných podmienok sa uvádza, že zmluvou, predmetom ktorej je predaj tovaru, sa na účely tohto zákona rozumie akákoľvek zmluva:
- a) na základe ktorej spotrebiteľ nadobúda vec za odplatu, najmä kúpna zmluva a zmluva o dielo, alebo
  - b) ktorej predmetom je predaj tovaru aj poskytnutie služby.
11. Pre potreby týchto všeobecných obchodných podmienok sa uvádza, že prevádzkové priestory sú definované ako prevádzkareň alebo iný priestor, kde predávajúci zvyčajne vykonáva svoju podnikateľskú činnosť alebo povolanie.
12. Pre potreby týchto všeobecných obchodných podmienok sa uvádza, že ak zmluva uzavretá na diaľku, na základe ktorej je spotrebiteľ zaviazaný k peňažnému plneniu, uzatvára elektronickými prostriedkami, **predávajúci** je povinný bezprostredne pred odoslaním objednávky spotrebiteľa opätovne výslovne, jednoznačne a zrozumiteľne informovať o:
- hlavných vlastnostiach tovaru alebo charaktere služby v rozsahu primeranom použitému prostriedku komunikácie a tovaru alebo službe,
  - celkovej cene tovaru alebo služby vrátane všetkých nákladov,
  - dĺžke trvania zmluvy, ak ide o zmluvu uzavretú na dobu určitú, a ak ide o zmluvu uzavretú na dobu neurčitú alebo ak ide o zmluvu, pri ktorej sa automaticky predlžuje jej platnosť, aj o podmienkach vypovedania zmluvy, a
  - minimálnej dĺžke trvania záväzkov spotrebiteľa vyplývajúcich zo zmluvy, ak zo zmluvy vyplýva pre spotrebiteľa taký záväzok. Toto ustanovenie ukladajúce predávajúcemu opätovnú informačnú povinnosť má slúžiť na to, aby si spotrebiteľ pred dokončením svojej objednávky dôkladne prečítal podstatné informácie a mohol sa tak uvážene rozhodnúť o kúpe tovaru, resp. služby.
13. Pre potreby týchto všeobecných obchodných podmienok sa uvádza, že doplnkovou zmluvou sa rozumie zmluva, na základe ktorej spotrebiteľ nadobúda tovar alebo je mu poskytnutá služba, ktorá súvisí s predmetom zmluvy uzavretej na diaľku alebo zmluvy uzavretej mimo prevádzkových priestorov predávajúceho, ak je tovar dodávaný alebo služba poskytovaná predávajúcim alebo treťou osobou na základe ich dohody a pri jej uzatváraní bolo možné predvídať s prihliadnutím na účel zmluvy, že spotrebiteľ po zániku zmluvy na diaľku alebo zmluvy uzavretej mimo prevádzkových priestorov predávajúceho nebude mať záujem na plnení povinností z tejto zmluvy.
14. Pre potreby týchto všeobecných obchodných podmienok sa uvádza, že trvanlivý nosič je definovaný ako prostriedok, ktorý umožňuje spotrebiteľovi a predávajúcemu uchovávať a reprodukovать jemu adresované informácie v podobe čitateľnej pre adresáta týchto informácií tak dlho, ako to pre neho bude potrebné z hľadiska ochrany záujmov plynúcich zo vzájomného vzťahu medzi spotrebiteľom a predávajúcim. Pod definíciu je potrebné zahrnúť predovšetkým také nosiče informácií, ako je papier, USB kľúče, CD-ROM, DVD,

pamäťové karty alebo pevné disky počítačov, ako aj e-mailly. V situáciách, keď je z dôvodu právnej istoty či vzhľadom na prípadnú potrebu uniesť dôkazné bremeno dôležité poskytovať informácie alebo dokumenty v určitej forme, zákon na viacerých miestach stanovuje povinnosť poskytnúť ich v listinnej podobe alebo na inom trvanlivom nosiči. V porovnaní so všeobecnou občianskoprávnou úpravou formy právnych úkonov (§ 40 Občianskeho zákonníka) sa možnosťou poskytnúť určité informácie alebo dokumenty na trvanlivom nosiči rozširuje spektrum dostupných prostriedkov aj na moderné a v súčasnosti čoraz využívanjšie spôsoby, ktoré rovnako dobre umožňujú dosiahnutie účelu uchovania a nezmeneného reprodukovania informácií dôležitých tak pre spotrebiteľa, ako aj predávajúceho. Za trvanlivý nosič sa nepovažuje webová stránka.

15. Pre potreby týchto všeobecných obchodných podmienok sa uvádza, že elektronickým obsahom sú dáta, ktoré sú vyrobené a poskytované v elektronickej forme, ako napríklad počítačové programy, aplikácie, hry, hudba, videá alebo texty, bez ohľadu na to, či sú získavané prostredníctvom sťahovania, metódou streamingu z hmotného nosiča alebo iným spôsobom. Zmluvy o poskytovaní elektronického obsahu nedodávaného na hmotnom nosiči sú zmluvami, ktorých predmetom je poskytnutie určitej služby, na druhej strane, ak sa elektronický obsah dodáva na hmotnom nosiči ako je CD alebo DVD, považuje sa elektronický obsah zaznamenaný na tomto nosiči za tovar v zmysle tohto zákona.
16. Pre potreby týchto všeobecných obchodných podmienok sa uvádza, že objednávkou sa rozumie kupujúcim vyplnený a odoslaný objednávkový formulár spracovaný systémom obchodu **predávajúceho**. V prípade, ak kupujúci nevyužije možnosť objednania prostredníctvom objednávkového formulára v zmysle predchádzajúcej vety, za objednávku sa považuje aj telefonická objednávka, alebo objednávka zaslaná emailom, faxom, alebo poštou na adresu predávajúceho. Objedávka obsahuje informácie o zákazníkovi a o objednanom produkte alebo službe. Na základe objednávky sa zákazníkovi vygeneruje faktúra na úhradu kúpnej ceny. V prípade, ak kupujúci nevyužije možnosť objednania prostredníctvom objednávkového formulára, ale vykoná objednávku telefonicky, alebo zaslaním emailu, alebo poštou na adresu predávajúceho, predávajúci zašle kupujúcemu cenovú ponuku emailom alebo iným spôsobom, na ktorom sa dojednájú.

## Článok II

### Objedávka tovaru alebo služby alebo služby – uzatvorenie kúpnej zmluvy

1. Predávajúci na svojej webovej stránke propaguje tovary a ceny týchto ponúkaných tovarov. Ceny ponúkaných tovarov prostredníctvom webovej stránky sú uvádzané vrátane dane z pridanej hodnoty a všetkých ostatných daní platných na území Slovenskej republiky (v ďalšom texte sa uvádza ako "cena"). V prípade záujmu o zakúpenie ponúkaného tovaru, kupujúci vyplní objednávkový formulár, kupujúci vyplní všetky požadované údaje, kupujúci si zvolí požadované množstvo tovaru, kupujúci si zvolí spôsob platby a spôsob dopravy a na záver kupujúci odošle objednávku kliknutím na tlačidlo "Dokončiť a zaplatiť".

2. Objednávka je návrhom na uzavretie zmluvy na dodanie tovaru predávajúcim, ktorá je uzatváraná medzi kupujúcim a predávajúcim prostredníctvom webového portálu. Odoslaním objednávky kupujúci zároveň potvrdzuje, že sa oboznámil so znením týchto všeobecných obchodných podmienok. Pre potreby týchto všeobecných obchodných podmienok sa uvádza, že **predávajúci** pred uzavretím zmluvy uzavretej na diaľku alebo zmluvy uzavretej mimo prevádzkových priestorov predávajúceho, alebo ak sa zmluva uzatvára na základe objednávky spotrebiteľa, pred tým, ako spotrebiteľ odošle objednávku, jasne a zrozumiteľne oznamuje spotrebiteľovi:

- hlavné vlastnosti tovaru alebo charakter služby v rozsahu primeranom použitému prostriedku komunikácie a tovaru alebo službe,
- obchodné meno a sídlo alebo miesto podnikania predávajúceho alebo osoby, v mene ktorej predávajúci koná,
- telefónne číslo predávajúceho a ďalšie údaje, ktoré sú dôležité pre kontakt spotrebiteľa s predávajúcim, najmä adresu jeho elektronickej pošty a číslo faxu, ak ich má,
- adresu predávajúceho alebo osoby, v mene ktorej predávajúci koná, na ktorej môže spotrebiteľ uplatniť reklamáciu tovaru alebo služby, podať sťažnosť alebo iný podnet, ak sa táto adresa líši od adresy uvedenej v písmene b),
- celkovú cenu tovaru alebo služby vrátane dane z pridanej hodnoty a všetkých ostatných daní alebo ak vzhľadom na povahu tovaru alebo služby nemožno cenu primerane určiť vopred, spôsob, akým sa vypočíta, ako aj náklady na dopravu, dodanie, poštovné a iné náklady a poplatky, alebo, ak tieto náklady a poplatky nemožno určiť vopred, skutočnosť, že do celkovej ceny môžu byť zarátané takéto náklady alebo poplatky; ak ide o zmluvu uzavretú na dobu neurčitú alebo dohodu o predplatnom, predávajúci informuje spotrebiteľa o celkovej cene za zúčtovacie obdobie, a ak túto cenu nemožno určiť vopred, o spôsobe, akým sa vypočíta,
- cenu za použitie prostriedkov diaľkovej komunikácie, ktoré je možné využiť na účely uzavretia zmluvy, ak ide o číslo služby so zvýšenou tarifikou,
- platobné podmienky, dodacie podmienky, lehotu, do ktorej sa predávajúci zaväzuje dodať tovar alebo poskytnúť službu, informáciu o postupoch uplatňovania a vybavovania reklamácií, sťažností a podnetov spotrebiteľov,
- informáciu o práve spotrebiteľa odstúpiť od zmluvy, podmienkach, lehote a postupe pri uplatňovaní práva na odstúpenie od zmluvy; predávajúci zároveň poskytne spotrebiteľovi formulár na odstúpenie od zmluvy podľa prílohy č. 3,
- informáciu o tom, že ak spotrebiteľ odstúpi od zmluvy, bude znášať náklady na vrátenie tovaru predávajúcemu podľa § 10 ods. 3, a ak odstúpi od zmluvy uzavretej na diaľku, aj náklady na vrátenie tovaru, ktorý vzhľadom na jeho povahu nie je možné vrátiť prostredníctvom pošty,
- informáciu o prípadnej povinnosti spotrebiteľa uhradiť predávajúcemu cenu za skutočne poskytnuté plnenie podľa § 10 ods. 5, ak spotrebiteľ odstúpi od zmluvy o službách po tom, čo udelil predávajúcemu výslovný súhlas podľa § 4 ods. 6,

- informáciu o tom, že spotrebiteľ nie je oprávnený odstúpiť od zmluvy, prípadne informáciu o okolnostiach, za ktorých spotrebiteľ stráca právo na odstúpenie od zmluvy,
  - poučenie o zodpovednosti predávajúceho za vady tovaru alebo služby podľa všeobecného predpisu,
  - informáciu o existencii a podrobnostiach záruky poskytovanej výrobcom alebo predávajúcim podľa prísnejších zásad, ako ustanovuje všeobecný predpis,<sup>20</sup>) ak ju výrobca alebo predávajúci poskytuje, ako aj informáciu o existencii a podmienkach pomoci a službách poskytovaných spotrebiteľom po predaji tovaru alebo poskytnutí služby, ak sa taká pomoc poskytuje,
  - informáciu o existencii príslušných kódexov správania, ktoré sa predávajúci zaviazal dodržiavať, a o spôsobe, akým sa môže spotrebiteľ s nimi oboznámiť alebo získať ich znenie,
  - informáciu o dĺžke trvania zmluvy, ak ide o zmluvu uzavretú na dobu určitú; ak ide o zmluvu uzavretú na dobu neurčitú alebo ak ide o zmluvu, pri ktorej sa automaticky predlžuje jej platnosť, aj informáciu o podmienkach vypovedania zmluvy,
  - informáciu o minimálnej dĺžke trvania záväzkov spotrebiteľa vyplývajúcich zo zmluvy, ak zo zmluvy vyplýva pre spotrebiteľa taký záväzok,
  - informáciu o povinnosti spotrebiteľa zaplatiť preddavok alebo poskytnúť inú finančnú zábezpeku na žiadosť predávajúceho a o podmienkach, ktoré sa na jeho poskytnutie vzťahujú, ak zo zmluvy vyplýva pre spotrebiteľa taký záväzok,
  - informáciu o funkčnosti vrátane použiteľných technických ochranných opatrení na zabezpečenie elektronického obsahu, ak je to vhodné,
  - informáciu o kompatibilite elektronického obsahu s hardvérom a softvérom, o ktorých predávajúci vie alebo je rozumné očakávať, že o nich vie, ak je to vhodné,
  - informáciu o možnosti a podmienkach riešenia sporu prostredníctvom systému alternatívneho riešenia sporov; predávajúci zároveň uvedie na svojom webovom sídle odkaz na platformu alternatívneho riešenia sporov, prostredníctvom ktorej môže spotrebiteľ podať návrh na začatie alternatívneho riešenia sporu.
3. V zmysle §4 zákona č. 102/2014 predávajúci je povinný zabezpečiť, aby spotrebiteľ výslovne potvrdil, že bol oboznámený s tým, že súčasťou objednávky je povinnosť zaplatiť cenu. *„Predávajúci je povinný zabezpečiť, aby spotrebiteľ výslovne potvrdil, že bol oboznámený s tým, že súčasťou objednávky je povinnosť zaplatiť cenu. Ak je pre odoslanie objednávky potrebné stlačenie tlačidla alebo aktivovanie podobnej funkcie na webovom sídle predávajúceho, toto tlačidlo alebo funkcia musia byť označené ľahko čitateľným spôsobom slovným spojením „objednávka s povinnosťou platby“ alebo zodpovedajúcou jednoznačnou formuláciou vyjadrujúcou skutočnosť, že podanie objednávky zahŕňa povinnosť zaplatiť cenu“.* Predávajúci, pre potreby týchto všeobecných obchodných podmienok týmto zároveň jasne informuje, že **súčasťou objednávky je povinnosť zaplatiť cenu.**

4. K akceptácii objednávky zo strany predávajúceho, a teda k uzatvoreniu kúpnej zmluvy dochádza na základe písomného potvrdenia uzatvorenia kúpnej zmluvy, v zmysle Zákona na ochranu spotrebiteľa pri predaji na diaľku č. 102/2014 (konkrétne § 6):
- *Predávajúci je povinný bezodkladne po uzavretí zmluvy uzavretej na diaľku, najneskôr spolu s dodaním tovaru, poskytnúť spotrebiteľovi potvrdenie o uzavretí zmluvy na trvanlivom nosiči. Potvrdenie musí obsahovať:*
    - a. *všetky informácie uvedené v § 3 ods. 1, ak predávajúci neposkytol tieto informácie spotrebiteľovi na trvanlivom nosiči už pred uzavretím zmluvy uzavretej na diaľku,*
    - b. *potvrdenie o výslovnom súhlase spotrebiteľa a vyhlásení podľa § 4 ods. 6 písm. b) alebo ods. 8 písm. b), ak boli poskytnuté.*
  - *Predávajúci je povinný bezodkladne po uzavretí zmluvy uzavretej mimo prevádzkových priestorov predávajúceho odovzdať spotrebiteľovi v listinnej podobe alebo so súhlasom spotrebiteľa v podobe zápisu na inom trvanlivom nosiči*
    - a. *vyhotovenie uzavretej zmluvy alebo potvrdenie o uzavretí zmluvy,*
    - b. *potvrdenie o výslovnom súhlase spotrebiteľa a vyhlásení podľa § 4 ods. 6 písm. b) alebo ods. 8 písm. b), ak boli poskytnuté.*
5. V prípade, že predmetom zmluvy je poskytovanie služieb alebo elektronického obsahu inak ako na hmotnom nosiči, pričom poskytovanie služieb alebo elektronického obsahu sa má začať ešte pred uplynutím lehoty na odstúpenie od zmluvy, predávajúci je povinný poskytnúť spotrebiteľovi aj potvrdenie o predchádzajúcom výslovnom súhlase spotrebiteľa so začatím poskytovania pred uplynutím lehoty na odstúpenie od zmluvy a vyhlásení o tom, že spotrebiteľ bol poučený o následkoch udelenia tohto súhlasu.
6. V prípade zmluvy uzavretej mimo prevádzkových priestorov je predávajúci bezodkladne po uzavretí zmluvy povinný odovzdať spotrebiteľovi vyhotovenie uzavretej zmluvy alebo písomné potvrdenie o uzavretí zmluvy a v prípade, že ide o poskytovanie služieb alebo elektronického obsahu pred uplynutím lehoty na odstúpenie od zmluvy, aj potvrdenie o prijatí predchádzajúceho súhlasu spotrebiteľa a vyhlásení o tom, že spotrebiteľ bol poučený o následkoch udelenia tohto súhlasu. So súhlasom spotrebiteľa možno tieto dokumenty poskytnúť na inom trvanlivom nosiči.
7. **Prevádzkovateľ týmto zároveň informuje kupujúcich, že nepodmieňuje uskutočnenie objednávky prostredníctvom portálu vyžadovaním súhlasu s týmito všeobecnými obchodnými podmienkami.**

## Článok III

### Kúpna cena a platobné podmienky

1. Cena produktov (tovarov) alebo služieb objednávaných prostredníctvom internetového obchodu (ďalej len „kúpna cena“) je vygenerovaná vždy špeciálne pre každého jedného zákazníka - kupujúceho.
2. V prípade objednávky prostredníctvom internetového obchodu je kúpna cena a celkové náklady vyčíslená v objednávkovom formulári a v potvrdení o uzavretí zmluvy na trvanlivom nosiči. V prípade vykonania objednávky telefonicky alebo elektronicky, zašle predávajúci kupujúcemu cenovú ponuku vzájomne dohodnutým spôsobom (napr. elektronicky alebo poštou)
3. Predávajúci zároveň informuje kupujúceho, že negarantuje časovú platnosť kúpnych cien v prípade rovnakej objednávky v akomkoľvek časovom úseku. Pre vylúčenie akýchkoľvek pochybností, kúpna cena vygenerovaná v prípade konkrétnej objednávky sa v lehote splatnosti, už nemení.
4. Cena tovarov alebo služieb sa môže zmeniť z dôvodov zjavnej tlačovej či inej chyby týkajúcej sa ceny tovaru alebo služby zistenej v systéme predávajúceho alebo zverejnenej na predmetnom e-shope pri tovare alebo službe.
5. Kupujúci je oprávnený zrušiť/stornovať objednávku, (do okamihu prevzatia tovaru alebo služby), rovnako tiež v prípade, ak je kupujúcemu oznámená zmena kúpnej ceny niektorej položky v dôsledku zjavnej tlačovej či inej chyby týkajúcej sa ceny tovaru. Zrušenie môže prebehnúť zo strany kupujúceho aj elektronicky alebo telefonicky.
6. Spôsob zaplata kúpnej ceny (forma úhrady) vrátane celkových nákladov súvisiacich so samotnou objednávkou a doručením tovaru je uvedený v objednávkovom formulári. Formu úhrady zvolí kupujúci v procese objednávania tovaru na webovej stránke nákupného portálu.
7. Splatnosť kúpnej ceny: po zvolení spôsobu zaplata kúpnej ceny (prostredníctvom objednávkového formulára, telefonicky alebo elektronicky), zaplatí kupujúci predávajúcemu kúpnu cenu a vrátane prípadných ďalších súvisiacich nákladov (napr. poplatok za dopravu, poplatok/cena za dobierku a i.) pred samotným prevzatím tovaru, s výnimkou osobitnej písomnej dohody medzi predávajúcim a kupujúcim. Kupujúci je zároveň oprávnený zaplatiť už pri vystavení a odoslaní objednávky predávajúcemu s tým, že platba je vnímaná ako preddavok na kúpnu cenu a ďalšie vyčíslené náklady, avšak kupujúcemu sa odporúča, aby platil až po akceptácii objednávky predávajúcim (uzatvorení zmluvy).
8. Platba za tovar alebo službu vopred: predávajúci môže požadovať platbu za tovar alebo službu vopred:
  - pri hodnote objednávke nad 200€ bez dopravy (zálohová platba je požadovaná na základe vystavenej zálohovej faktúry prevodom na bankový účet alebo v prípade vzájomnej dohody s predávajúcim a ak webová stránka internetového obchodu takou funkciou disponuje, tak aj prostredníctvom platobnej brány / platby kartou online alebo aj prostredníctvom tzv. platobného systému - napr. paypal alebo GoPay.)



- za tovar alebo službu, ktorý(á) sa odosiela do zahraničia (zálohová platba je požadovaná na základe vystavenej zálohovej faktúry prevodom na bankový účet alebo v prípade vzájomnej dohody s predávajúcim a ak webová stránka internetového obchodu takou funkciou disponuje, tak aj prostredníctvom platobnej brány / platby kartou online alebo aj prostredníctvom tzv. platobného systému - napr. paypal alebo GoPay.)
  - pri objednávke tovaru alebo služby, ktorý(á) nie je skladom alebo je vyrábaný(á) len na objednávku, môže byť požadovaná zálohová platba vopred a to vo výške 50% z ceny tovaru alebo služby. Pokiaľ je objednávka počas procesu výroby zrušená/stornovaná, zálohová platba prepadá v prospech predávajúceho, ktorý znáša náklady na výrobu objednaného tovaru. (zálohová platba je požadovaná na základe vystavenej zálohovej faktúry prevodom na bankový účet alebo v prípade vzájomnej dohody s predávajúcim a ak webová stránka internetového obchodu takou funkciou disponuje, tak aj prostredníctvom platobnej brány / platby kartou online alebo aj prostredníctvom tzv. platobného systému - napr. paypal alebo GoPay.)
9. Kúpna cena sa považuje za uhradenú dňom pripísania peňažných prostriedkov na účet predávajúceho (alebo pri platbe v hotovosti momentom hotovostnej úhrady, resp. jej potvrdenia vystavením príjmového dokladu)
10. **Platba na dobierku:** cena za dobierku, nie je zahrnutá v kúpnej cene tovaru alebo služby a jej výška bude presne vyčíslená v objednávkovom formulári a v potvrdení o uzavretí zmluvy na diaľku a alebo tiež v individuálnej cenovej ponuke zaslanej kupujúcemu na trvanlivom nosiči. Predávajúci je oprávnený jednostranne a podľa vlastného uváženia interne určiť hodnotu (výšku) celkovej objednávky, pri ktorej kupujúci už neplatí cenu za dobierku. Skutočnosť platenia alebo neplatenia ceny za dobierku kupujúcim sa zobrazí v prípade objednávky prostredníctvom objednávkového formulára už v samotnom objednávkovom formulári na webovej stránke predmetného internetového obchodu a pri každej samostatne vytvorenej objednávke sa táto hodnota (výška) celkovej objednávky, ktorá môže mať vplyv na (ne)platenie ceny za dobierku, môže odlišovať. Predávajúci je oprávnený jednostranne bez nutnosti uvádzania zmeny v týchto Všeobecných obchodných podmienkach interne meniť a upravovať hodnotu objednávky (uzatvorenej zmluvy), pri ktorej kupujúci neplatí cenu za dobierku. Na uzatvorenie kúpnej zmluvy táto zmena nemá vplyv.
11. **Iné poplatky:** Predávajúci je oprávnený každú objednávku posudzovať individuálne a jednostranne podľa vlastného uváženia interne určiť objednávku, pri ktorej kupujúci, okrem kúpnej ceny za tovar alebo službu, už neplatí žiadne dodatočné náklady v súvislosti so spôsobom úhrady, výškou objednávky a samotným doručením a to bez nutnosti uvádzania zmeny v týchto Všeobecných obchodných podmienkach zo strany predávajúceho. Na uzatvorenie kúpnej zmluvy táto zmena nemá vplyv. Výška kúpnej ceny tovaru alebo služby, vrátane všetkých dodatočných poplatkov (napr. súvisiacich s formou platby a formou doručenia tovaru), sú uvedené v objednávkovom formulári, alebo v prípade individuálnej dohody na trvanlivom nosiči a v potvrdení o uzavretí zmluvy na diaľku.

12. Základným platidlom za tovar alebo službu je mena EURO. Znak: €.
13. Poplatky bánk za vykonanie úhrady kúpnej ceny a nákladov dopravy kupujúcim sa riadia zmluvou medzi kupujúcim a bankou kupujúceho. Predávajúci nezodpovedá za výšku takýchto alebo obdobných poplatkov s tým súvisiacich.
14. Náklady na použitie elektronických prostriedkov komunikácie sa riadia zmluvou medzi kupujúcim a jeho poskytovateľom internetového pripojenia, prípadne jeho poskytovateľom služieb elektronickej komunikácie. Predávajúci nezodpovedá za výšku takýchto alebo obdobných poplatkov s tým súvisiacich.
15. Pre potreby týchto všeobecných obchodných podmienok sa uvádza, že **predávajúci** informuje kupujúceho, že nestanovuje minimálnu hodnotu objednávky.
16. Predávajúci je povinný vo vzťahu k **spotrebiteľovi** dodržiavať zásadu rovnakého zaobchádzania v poskytovaní výrobkov a služieb ustanovenú osobitným predpisom (Zákon č. 365/2004 Z. z. o rovnakom zaobchádzaní v niektorých oblastiach a o ochrane pred diskrimináciou a o zmene a doplnení niektorých zákonov - antidiskriminačný zákon v znení neskorších predpisov). Predávajúci nesmie odmietnuť predat' spotrebiteľovi výrobok, ktorý má vystavený alebo inak pripravený na predaj, alebo odmietnuť poskytnutie služby, ktorá je v jeho prevádzkových možnostiach. Nesmie viazať predaj výrobku alebo poskytnutie služby (ďalej len „viazanie predaja“) na predaj iného výrobku alebo na poskytnutie inej služby. To neplatí, ak spotrebiteľ nespĺňa podmienky na kúpu podľa osobitných predpisov, napr. zákon č. 190/2003 Z. z. o strelných zbraniach a strelive a o zmene a doplnení niektorých zákonov. Za viazanie predaja sa nepovažuje, ak
  - a) predávajúci predáva tieto výrobky alebo poskytuje tieto služby aj samostatne,
  - b) viazanie predaja je podmienené technickou nemožnosťou samostatného predaja výrobkov alebo poskytovania služieb.

#### Článok IV

##### Dodanie tovaru alebo služby

1. Pre potreby týchto všeobecných obchodných podmienok sa uvádza, že predávajúci dodáva tovar v objednanom množstve a kvalite spolu s písomným rovnopisom svojich Všeobecných obchodných podmienok, ak ich už nedodal skôr spolu s daňovými dokladmi vzťahujúcimi sa k tovaru alebo službe a inými dokladmi, ak existujú a sú typické pre daný produkt. Ak písomné vyhotovenie týchto Všeobecných obchodných podmienok nebolo kupujúcemu dodané s tovarom, je kupujúci povinný písomne oznámiť túto skutočnosť **predávajúcemu** v lehote 2 pracovných dní odo dňa prevzatia tovaru alebo služby, v opačnom prípade sa predpokladá, že povinnosť predávajúceho dodať písomný rovnopis Všeobecných obchodných podmienok bola riadne splnená. Ak písomné vyhotovenie tzv. povinných informácií pri označení výrobku (vrátane návodu na používanie, ak je k výrobku priložený) nebolo kupujúcemu dodané s tovarom v slovenskom jazyku, je kupujúci povinný písomne oznámiť túto skutočnosť **predávajúcemu** v lehote najneskôr 2 pracovných dní odo dňa prevzatia tovaru alebo služby, v opačnom prípade sa

predpokladá, že povinnosť predávajúceho dodať písomný rovnopis Všeobecných obchodných podmienok bola riadne splnená.

2. Pre potreby týchto všeobecných obchodných podmienok sa uvádza, že ak kupujúci nevznesie námietky k nedoručeniu tovaru alebo služby a nedoručeniu dokladov dodávaných s tovarom (alebo službou) v lehote dvoch pracovných dní od prevzatia tovaru, na základe potvrdených dodacích a prepravných listov sa predpokladá, že tovar bol kupujúcemu dodaný riadne, ak sa dôkazne nepreukáže opak. Najneskôr spolu s dodaním tovaru poskytne predávajúci kupujúcemu potvrdenie o uzavretí zmluvy na trvanlivom nosiči.
3. **Termín dodania tovaru alebo (poskytnutia) služby:** Pre potreby týchto všeobecných obchodných podmienok sa uvádza, že podľa zákona o ochrane spotrebiteľa pri podomovom predaji a zásielkovom predaji, ktorý sa vzťahuje aj na nákup tovaru a služieb cez internet, ak sa predávajúci a spotrebiteľ (kupujúci) nedohodnú inak, predávajúci je povinný objednávku spotrebiteľa splniť do 30 dní od jej doručenia. Ak predávajúci nesplní zmluvu, pretože objednaný tovar nemôže dodať alebo službu poskytnúť, je povinný o tom bezodkladne informovať spotrebiteľa a do 15 dní mu vrátiť cenu zaplatenú za tovar alebo preddavok, ak sa predávajúci a spotrebiteľ nedohodnú na náhradnom plnení. Miestom dodania objednaného tovaru alebo služby je adresa uvedená kupujúcim v objednávke.
4. **Dostupnosť tovaru:** Pre potreby týchto všeobecných obchodných podmienok sa uvádza, že, tovar predávaný cez internetový portál je tiež limitovaný aktuálnymi skladovými zásobami toho – ktorého predávajúceho.
  - Tovar označený ako „dostupný“ alebo „na sklade“ alebo „skladom“ alebo s iným označením vyjadrujúcim, že tento tovar je dostupný, predávajúci odosiela v lehote 3 pracovných dní odo dňa potvrdenia objednávky. Dostupnosť tovaru predávajúci potvrdí v potvrdení objednávky na trvanlivom nosiči.
  - Tovar s označením dostupnosti „na objednávku“ alebo „dostupný na sklade u dodávateľa“ alebo „dostupnosť 7-21 dní“ je odosielaný v tomto časovom horizonte, t.j. 7-21 kalendárnych dní. Predávajúci bude bezodkladne informovať kupujúceho o nemožnosti dodania tovaru alebo služby, ako aj v prípadoch vyššej moci alebo dôvodoch, za ktoré predávajúci alebo dopravca/doručovateľ/kuriér nezodpovedá. V tomto prípade predávajúci ponúkne alebo poskytne spotrebiteľovi náhradné plnenie a postupuje podľa Všeobecných obchodných podmienok a právnych predpisov.
  - Tovar označený ako „nie je na sklade“ je aktuálne nedostupný.
5. Pre potreby týchto všeobecných obchodných podmienok sa uvádza, že predávajúci dodá tovar alebo službu kupujúcemu na adresu ním uvedenú pri vystavení objednávky a výlučne osobe, ktorá je uvedená ako kupujúci. Dodanie alebo vydanie tovaru inej osobe ako kupujúcemu nie je možné bez osobitného vopred daného písomného súhlasu predávajúceho a predávajúcim požadovaných dokumentov. Z tohto dôvodu je nevyhnutné, aby kupujúci uviedol správne svoje identifikačné údaje pri objednávaní tovaru a údaje pre dodanie tovaru. Doručovateľ tovaru je oprávnený u preberajúcej osoby vhodnými

prostriedkami vykonať zistenie a overenie či táto osoba je kupujúcim a či je oprávnená prevziať tovar.

6. Pre potreby týchto všeobecných obchodných podmienok sa uvádza, že ak to okolnosti vyžadujú, predávajúci a kupujúci sa môžu dohodnúť na predĺžení dodacej lehoty, alebo na náhradnom plnení v rovnakej kvalite a cene. V prípade špeciálnej požiadavky sa dodacia lehota predlžuje o ďalšie pracovné dni, ktoré budú oznámené kupujúcemu elektronicky. Dodanie tovaru alebo služby je uskutočnené jeho odovzdaním kupujúcemu (alebo kupujúcim písomne splnomocnenej osobe na prevzatie tovaru alebo služby), resp. jeho odovzdaním prvému prepravcovi na prepravu.
7. Pre potreby týchto všeobecných obchodných podmienok sa uvádza, že dodanie tovaru, na území Slovenskej republiky a krajín Európskej únie, predávajúci uskutoční vlastnými prostriedkami a to na vopred určené miesto (kamennú predajňu) alebo k rukám kupujúceho (alebo kupujúcim písomne splnomocnenej osobe na prevzatie tovaru alebo služby), prostredníctvom tretích osôb (prepravných, kuriérskych a zásielkových spoločností).
8. Pre potreby týchto všeobecných obchodných podmienok sa uvádza, že prevádzkovateľ odporúča kupujúcemu, aby sa o možnostiach a spôsoboch odoslania a dodania tovaru, mimo územia Európskej únie a na územie Tretích krajín, informoval u predávajúceho pred samotným vykonaním objednávky tovaru alebo služby.
9. **Spôsob doručenia tovaru:** Pre potreby týchto všeobecných obchodných podmienok sa uvádza, že spôsob doručenia tovaru je uvedený v objednávkovom formulári, resp. v prípade objednávky telefonicky alebo emailom poskytne predávajúci kupujúcemu informácie o aktuálne dostupných formách doručenia tovaru.

## **Článok V**

### **Prevzatie tovaru alebo služby**

1. Pre potreby týchto všeobecných obchodných podmienok sa uvádza, že v zmysle zák. č. 102/2014 Z.z. §7 ods. 4 sa tovar považuje za prevzatý spotrebiteľom okamihom, keď spotrebiteľ alebo ním určená tretia osoba s výnimkou dopravcu prevezme všetky časti objednaného tovaru, alebo ak sa
  - tovary objednané spotrebiteľom v jednej objednávke dodávajú oddelene, okamihom prevzatia tovaru, ktorý bol dodaný ako posledný,
  - dodáva tovar pozostávajúci z viacerých dielov alebo kusov, okamihom prevzatia posledného dielu alebo posledného kusu,
  - tovar dodáva opakovane počas vymedzeného obdobia, okamihom prevzatia prvého dodaného tovaru.
2. Pre potreby týchto všeobecných obchodných podmienok sa uvádza, že predávajúci, špedičná, prepravná alebo kuriérska spoločnosť alebo zásielková služba je oprávnená avizovať dodávku tovaru kupujúcemu e-mailom, sms správou alebo inou vhodnou formou (napr. telefonicky). Kupujúci zároveň súhlasí s tým, aby predávajúci poskytol tieto údaje kupujúceho špedičnej, prepravnej alebo kuriérskej spoločnosti. Pri prevzatí tovaru alebo služby je kupujúci preukáže dopravcovi svoju totožnosť (napr. prostredníctvom platných

dokladov totožnosti). Z týchto dokladov musí byť zrejmá totožnosť kupujúceho alebo oprávnenie k prevzatiu tovaru. V opačnom prípade nemusí byť tovar odovzdaný zo strany predávajúceho/prepravcu, aby sa predišlo okolnosti, že tovar prevezme iná tretia osoba, ktorá nie je na to splnomocnená alebo objednávku vo vlastnom mene vôbec nevykonala.

3. Pre potreby týchto všeobecných obchodných podmienok sa uvádza, že ak kupujúci neprevezme produkt, predávajúci ho uloží vo svojej prevádzke alebo na adrese sídla spoločnosti a vyzve kupujúceho na jeho vyzdvihnutie. V prípade, ak kupujúci nevyzdvihne produkt ani do 30 pracovných dní odo dňa doručenia písomnej výzvy, uplynutím lehoty na dodatočné prevzatie tovaru alebo služby, zmluvný vzťah založený kúpnu zmluvou medzi predávajúcim a kupujúcim zaniká.
4. Pre potreby týchto všeobecných obchodných podmienok sa uvádza, že nebezpečenstvo poškodenia tovaru alebo služby a zodpovednosť za škodu na produkte prechádza na kupujúceho jeho prevzatím, pričom nezáleží na tom, či kupujúci prevezme produkt osobne alebo prostredníctvom poverenej/splnomocnenej osoby.
5. Pre potreby týchto všeobecných obchodných podmienok sa uvádza, že po prevzatí tovaru alebo služby kupujúci odkontroluje neporušenosť obalu a kompletnosť dodávky, najmä počet transportných balení (balíkov/zásielok). V prípade akýchkoľvek zjavných väd zistených v súvislosti tovarom alebo s prepravou tovaru, kupujúci tieto bezodkladne oznámi predávajúcemu (odporúča sa elektronická alebo telefonická forma). Kupujúci a **predávajúci** sa následne dohodnú na ďalšom postupe.
6. Pre potreby týchto všeobecných obchodných podmienok sa uvádza, že ak je zistené narušenie obalu balenia či zásielky, alebo podozrenie o neoprávnenom otvorení zásielky, predávajúci odporúča (nenúti) kupujúcemu zásielku od prepravcu/doručovateľa neprevziať. Pre potreby týchto obchodných podmienok predávajúci informuje spotrebiteľa, že mu samozrejme neukladá žiadne povinnosti nad rámec zákona.
7. Vyššie uvedené však nemá vplyv na právo spotrebiteľa uplatniť u predávajúceho reklamáciu alebo právo odstúpenia od zmluvy zákonným spôsobom.
8. Pre potreby týchto všeobecných obchodných podmienok sa uvádza, že ak kupujúci nevznesie u predávajúceho námietky k nedoručeniu tovaru a nedoručeniu príslušných dokladov dodávaných s tovarom v lehote 48 hodín od dodania tovaru, na základe potvrdených dodacích a prepravných listov sa predpokladá, že tovar bol kupujúcemu dodaný riadne, ak sa dôkazne nepreukáže opak.

## Článok VI

### Prepravné

1. Pre potreby týchto všeobecných obchodných podmienok sa uvádza, že prepravné náklady predávajúceho nie sú zahrnuté v kúpnej cene tovaru alebo služby. Tieto budú vyčíslené v objednávkovom formulári alebo v individuálnej cenovej ponuke zaslanej emailom, najneskôr však v potvrdení o uzavretí zmluvy na diaľku, a kupujúci sa zaväzuje uhradiť ich spolu s kúpnu cenou.
2. **Prepravné / doprava zadarmo:** Predávajúci je oprávnený jednostranne a podľa vlastného uváženia interne určiť hodnotu alebo charakter objednávky, pri ktorej kupujúci

už neplatí cenu prepravy. Skutočnosť platenia alebo neplatenia ceny prepravy kupujúcim sa zobrazí v objednávke alebo na web stránke internetového obchodu. Predávajúci je oprávnený jednostranne bez nutnosti uvádzania zmeny v týchto Všeobecných obchodných podmienkach meniť a upravovať hodnotu alebo charakter objednávky (uzatvorenej zmluvy), pri ktorej kupujúci neplatí cenu prepravy. Na uzatvorené kúpne zmluvy táto zmena nemá vplyv.

## Článok VII

### Odstúpenie od kúpnej zmluvy

- 1. Informácia ohľadom možnosti (práva) odstúpenia od kúpnej zmluvy:** Pre potreby týchto všeobecných obchodných podmienok sa uvádza, že **spotrebiteľ** môže odstúpiť, od kúpnej zmluvy, **aj bez uvedenia dôvodu do 14 kalendárnych dní**, odo dňa od kedy spotrebiteľ alebo ním určená tretia osoba, s výnimkou dopravcu, prevezme produkt. Táto lehota sa skončí po 14 dňoch **od prevzatia tovaru**. Ak však koniec tohto obdobia pripadne na deň pracovného pokoja, lehota sa predlžuje do nasledujúceho pracovného dňa. Spotrebiteľ môže odstúpiť od zmluvy, predmetom ktorej je dodanie tovaru, aj pred začatím plynutia lehoty na odstúpenie od zmluvy. Ak predávajúci včas a riadne poskytol spotrebiteľovi informácie o práve odstúpiť od zmluvy podľa § 3 ods. 1 písm. h) zák. 102/2014 Z.z., spotrebiteľ je oprávnený aj bez uvedenia dôvodu odstúpiť od zmluvy uzavretej na diaľku alebo od zmluvy uzavretej mimo prevádzkových priestorov predávajúceho do 14 dní odo dňa
  - prevzatia tovaru v prípade zmlúv, predmetom ktorých je predaj tovaru,
  - uzavretia zmluvy o poskytnutí služby alebo
  - uzavretia zmluvy o poskytovaní elektronického obsahu nedodávaného na hmotnom nosiči
2. Pre potreby týchto všeobecných obchodných podmienok sa uvádza, že ak predávajúci poskytol spotrebiteľovi informácie podľa § 3 ods. 1 písm. h) zák. 102/2014 Z.z. až dodatočne, najneskôr však do 12 mesiacov od začatia plynutia lehoty na odstúpenie od zmluvy podľa odseku 1, lehota na odstúpenie od zmluvy uplynie po 14 dňoch odo dňa, keď predávajúci dodatočne splnil informačnú povinnosť.
3. Pre potreby týchto všeobecných obchodných podmienok sa uvádza, že ak predávajúci neposkytol spotrebiteľovi informácie podľa § 3 ods. 1 písm. h) zák. 102/2014 Z.z. ani v dodatočnej lehote podľa odseku 2, lehota na odstúpenie od zmluvy uplynie po 12 mesiacoch a 14 dňoch odo dňa začatia plynutia lehoty na odstúpenie od zmluvy podľa odseku 1.
- 4. Pre potreby týchto všeobecných obchodných podmienok sa uvádza, že zákonný nárok na vrátenie tovaru bez udania dôvodu vzniká len vtedy, keď spotrebiteľ zakúpil tovar prostredníctvom:**
  - zmluvy uzavretej na diaľku (zmluvy medzi predávajúcim a spotrebiteľom dohodnutej a uzavretej výlučne prostredníctvom jedného alebo viacerých prostriedkov diaľkovej komunikácie bez súčasnej fyzickej prítomnosti predávajúceho a spotrebiteľa, najmä

využitím webového sídla, elektronickej pošty, telefónu, faxu, adresného listu alebo ponukového katalógu), a

- zmluvy uzavretej mimo prevádzkových priestorov predávajúceho (zmluvy medzi predávajúcim a spotrebiteľom uzavretá za súčasnej fyzickej prítomnosti predávajúceho a spotrebiteľa na mieste, ktoré nie je prevádzkovým priestorom predávajúceho; zmluvy na ktorej uzavretie dal návrh predávajúcemu spotrebiteľ na mieste, ktoré nie je prevádzkovým priestorom predávajúceho; zmluvy uzavretej v prevádzkových priestoroch predávajúceho alebo prostredníctvom prostriedkov diaľkovej komunikácie bezprostredne po individuálnom a osobnom oslovení spotrebiteľa predávajúcim na mieste, ktoré nie je prevádzkovým priestorom predávajúceho alebo zmluvy uzavretej počas predajnej akcie alebo v súvislosti s ňou).
5. **Pre potreby týchto všeobecných obchodných podmienok sa uvádza, že spotrebiteľ je v takomto prípade povinný uplatniť si právo na odstúpenie od zmluvy písomne, v listinnej podobe (alebo v podobe zápisu na inom trvanlivom nosiči, ak bola zmluva uzatvorená ústne). Učiniť tak môže v lehote 14 dní odo dňa prevzatia tovaru.**
  6. Po doručení oznámenia o odstúpení od zmluvy je predávajúci povinný bez zbytočného odkladu, najneskôr do 14 dní odo dňa doručenia oznámenia 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. **Na druhej strane, spotrebiteľ musí najneskôr do 14 dní odo dňa odstúpenia od zmluvy zaslať tovar späť alebo ho odovzdať predávajúcemu.**
  7. **Pre potreby týchto všeobecných obchodných podmienok sa uvádza, že právo na odstúpenie od zmluvy má podľa zákona len spotrebiteľ.** Spotrebiteľom je fyzická osoba, ktorá pri uzatváraní a plnení spotrebiteľskej zmluvy nekoná v rámci predmetu svojej podnikateľskej činnosti, zamestnania alebo povolania.
  8. **Postup:** Pre potreby týchto všeobecných obchodných podmienok sa uvádza, že pri uplatnení práva na odstúpenie od zmluvy spotrebiteľ informuje predávajúceho o svojom rozhodnutí odstúpiť od tejto zmluvy jednoznačným vyhlásením. Spotrebiteľ môže použiť formulár na odstúpenie od zmluvy, ktorý mu odovzdal predávajúci. Všeobecne platí, že spotrebiteľ môže uplatniť právo na odstúpenie od zmluvy v listinnej podobe alebo na inom trvanlivom nosiči. V prípade, že zmluva bola uzavretá ústne, na uplatnenie práva spotrebiteľa odstúpiť od zmluvy bude postačovať akékoľvek jednoznačné (aj ústne formulované) vyhlásenie, ak z neho bude jednoznačne zrejmé, že vôľa spotrebiteľa smeruje k odstúpeniu od zmluvy. Dôkazné bremeno znáša spotrebiteľ. Zákon uľahčuje pre spotrebiteľa odstúpenie od zmluvy možnosťou použiť formulár na odstúpenie od zmluvy obsahujúci všetky podstatné náležitosti tohto úkonu. Formulár je predávajúci povinný predvyplniť svojimi identifikačnými údajmi a odovzdať spotrebiteľovi pred uzavretím zmluvy na diaľku alebo zmluvy uzavretej mimo prevádzkových priestorov. Ide o významný inštitút ochrany spotrebiteľa predovšetkým tým, že na jeho uplatnenie nie je potrebné splnenie ďalších podmienok, od spotrebiteľa sa vyžaduje iba minimum úkonov, aby mohol odstúpiť od zmluvy. Vzorový formulár oznámenia o odstúpení od zmluvy je k dispozícii na webovej stránke predávajúceho. V prípade vyžiadania môže byť

spotrebiteľovi tiež odoslaný e-mailom alebo poštou. Po odstúpení od zmluvy vráti predávajúci spotrebiteľovi všetky platby, ktoré uhradil v súvislosti s uzavretím zmluvy, najmä kúpnu cenu vrátane nákladov na doručenie tovaru k spotrebiteľovi. To sa nevzťahuje na dodatočné náklady, ak si zvolil iný druh doručenia, ako je najlacnejší bežný spôsob doručenia, ktorý ponúka predávajúci. Platby budú vrátené bez zbytočného odkladu, najneskôr do 14 dní odo dňa, keď bude predávajúcemu doručené oznámenie spotrebiteľa o odstúpení tejto zmluvy. Ich úhrada bude uskutočnená rovnakým spôsobom, aký spotrebiteľ použil pri platbe, ak výslovne nesúhlasil s iným spôsobom platby, a to bez účtovania akýchkoľvek ďalších poplatkov. Predávajúci zároveň informuje spotrebiteľa, že tento 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 na odstúpenie od zmluvy je zachovaná, ak spotrebiteľ zašle (odošle) oznámenie o uplatnení práva na odstúpenie od zmluvy pred tým, ako uplynie lehota na odstúpenie od zmluvy, teda najneskôr v 14. deň odkedy lehota na odstúpenie od zmluvy začala plynúť, resp. ak koniec tohto obdobia prípadne na deň pracovného pokoja, lehota sa predlžuje do nasledujúceho pracovného dňa. Predávajúci odporúča (avšak neprikazuje) spotrebiteľovi, aby vrátený tovar odosielať doporučené a v prípade vyššej hodnoty si takúto zásielku aj poistil. Predávajúci informuje spotrebiteľa, aby vrátený tovar neposielal predávajúcemu formou dobierky. **Predávajúci informuje spotrebiteľa, že v zmysle zák. č. 102/2014 Z.z. §9 ods. 5: Pri odstúpení od zmluvy, predmetom ktorej je predaj tovaru, predávajúci nie je povinný vrátiť spotrebiteľovi platby podľa odseku 1 zákona 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.**

9. Pre potreby týchto všeobecných obchodných podmienok sa uvádza, že spotrebiteľ berie na vedomie skutočnosť, že ak sú s tovarom poskytované darčeky, je darovacia zmluva medzi predávajúcim a spotrebiteľom uzatvorená s podmienkou, že ak dôjde k využitiu práva spotrebiteľa odstúpiť od zmluvy podľa § 7 zákona č. 102/2014 Z.z., darovacia zmluva stráca účinnosť a spotrebiteľ je povinný spolu s vráteným tovarom vrátiť i s ním súvisiace poskytnuté darčeky a pod.
10. Pre potreby týchto všeobecných obchodných podmienok sa uvádza, že odstúpenie od zmluvy je účinné, keď formulár na odstúpenie od zmluvy alebo iný jednoznačne formulovaný prejav vôle spotrebiteľa dôjde predávajúcemu. Dôsledkom odstúpenia od zmluvy je v súlade s § 48 ods. 2 Občianskeho zákonníka skutočnosť, že zmluva sa od začiatku zrušuje, t.j. hľadá sa na ňu, ako keby nebola nikdy vznikla. Z uvedeného vyplýva účastníkom zrušenej zmluvy povinnosť vzájomne sa vypoariadať podľa zásad o bezdôvodnom obohatení (vrátia si to, čo si už predtým plnili). Ak sa oznámenie obsahujúce právny úkon odstúpenia od zmluvy nepodarí bez zavinenia spotrebiteľa doručiť predávajúcemu, či už z dôvodu neprevzatia zásielky jej adresátom alebo neexistujúcej, resp. nesprávnej korešpondenčnej či e-mailovej adresy (za predpokladu, že



spotrebiteľ zaslal oznámenie na správnu adresu poskytnutú mu predávajúcim), uplatní sa všeobecná zásada doručovania podľa občianskeho hmotného práva, v zmysle ktorej prejav vôle voči neprítomnej osobe pôsobí od okamihu, keď jej dôjde (§ 45 ods. 1 Občianskeho zákonníka). Najvyšší súd Slovenská republika vo svojom uznesení z 28. januára 2011, sp. zn. 5 Cdo 129/2010. konštatoval, že „voči prítomnej osobe (t.j. osobe priamo účastnej pri právnom úkone, ktorý realizuje druhá osoba) prejav vôle pôsobí (je účinný) ihneď. Neprítomnej osobe (t.j. osobe, s ktorou osoba, realizujúca právny úkon nie je v bezprostrednom styku) musí prejav vôle dôjsť; nemusí jej byť doručený (adresátom prevzatý). Prejav vôle dôjde neprítomnej osobe vtedy, keď sa ocitne vo sfére jej dispozície. Dôjdením do sféry dispozície možno rozumieť dôjdenie prejavu vôle do takej sféry, v rámci ktorej možno rozumne očakávať, že sa adresát s obsahom danej písomnosti oboznámi (môže objektívne oboznámiť). (...) K účinnému doručeniu neprítomnej osobe nie je nevyhnutné, aby sa adresát s prejavom vôle skutočne oboznámil, postačuje, že mal objektívnu možnosť tak vykonať.“

**11. Pre potreby týchto všeobecných obchodných podmienok sa uvádza, že povinnosti predávajúceho pri odstúpení od zmluvy podľa §9 zák. 102/2014 Z.z. sú nasledovné:**

- 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; tým nie je dotknuté ustanovenie § 8 ods. 5. zákona.
- Predávajúci je povinný vrátiť spotrebiteľovi platby podľa odseku 1 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 spotrebiteľovi nebudú účtované žiadne ďalšie poplatky.
- 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.
- Ak na základe zmluvy uzavretej mimo prevádzkových priestorov predávajúceho bol tovar dodaný spotrebiteľovi domov v čase uzavretia zmluvy a vzhľadom na jeho povahu nie je možné tovar odoslať späť predávajúcemu poštou, predávajúci je povinný zabezpečiť vyzdvihnutie tovaru na svoje náklady v lehote podľa odseku 1.
- Pri odstúpení od zmluvy, predmetom ktorej je predaj tovaru, predávajúci nie je povinný vrátiť spotrebiteľovi platby podľa odseku 1 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.

**12. Pre potreby týchto všeobecných obchodných podmienok sa uvádza, že spotrebiteľ má právo tovar rozbaľiť a odskúšať, aby zistil jeho vlastnosti a funkčnosť. Ak sa však pri**

tom tovar poškodí, rozbije alebo znefunkční, vtedy je už kupujúci za takéto zníženie hodnoty tovaru zodpovedný.

13. Pre potreby týchto všeobecných obchodných podmienok sa uvádza, že zákon (§7 ods. 6 zák. 102/2014 Z.z.) taxatívne vymedzuje, od ktorých zmlúv nie je možné odstúpiť. Ide hlavne o prípady, pri ktorých je objektívne nemožné vrátiť poskytnuté plnenie alebo pri ktorých by mal predávajúci značne sťažené vrátené plnenie predať inému spotrebiteľovi. Takým prípadom je napríklad víno dodané dlho po uzavretí zmluvy špekulatívneho charakteru, kde jeho hodnota závisí od kolísania cien na trhu ("vin en primeur"). Právo na odstúpenie od zmluvy by ďalej nebolo vhodné uplatňovať pri tovare, ktorý je vyrobený podľa špecifikácií spotrebiteľa alebo ktorý je jasne vyrobený na mieru, ako ani v prípade tovaru, ktorý je svojou povahou po dodaní neoddeliteľne zmiešaný s inými položkami. Poskytnutie práva na odstúpenie od zmluvy spotrebiteľovi sa tiež vylučuje pre niektoré služby, pri ktorých uzatvorenie zmluvy vedie k rezervácii určitej kapacity, pri ktorej by po uplatnení práva na odstúpenie od zmluvy mohol mať predávajúci problémy s jej naplnením. To by sa mohlo stať napríklad v prípade rezervácií v hoteloch alebo pokiaľ ide o rekreačné chaty, kultúrne alebo športové podujatia.

14. **Spotrebiteľ nemôže odstúpiť od zmluvy, predmetom ktorej je:**

- poskytnutie služby, ak sa jej poskytovanie začalo s výslovným súhlasom spotrebiteľa a spotrebiteľ vyhlásil, že bol riadne poučený o tom, že vyjadrením tohto súhlasu stráca právo na odstúpenie od zmluvy po úplnom poskytnutí služby, a ak došlo k úplnému poskytnutiu služby,
- predaj tovaru alebo poskytnutie služby, ktorých cena závisí od pohybu cien na finančnom trhu, ktorý predávajúci nemôže ovplyvniť a ku ktorému môže dôjsť počas plynutia lehoty na odstúpenie od zmluvy,
- predaj tovaru zhotoveného podľa osobitných požiadaviek spotrebiteľa, tovaru vyrobeného na mieru alebo tovaru určeného osobitne pre jedného spotrebiteľa,
- predaj tovaru, ktorý podlieha rýchlemu zníženiu akosti alebo skaze,
- 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,
- predaj tovaru, ktorý môže byť vzhľadom na svoju povahu po dodaní neoddeliteľne zmiešaný s iným tovarom,
- predaj alkoholických nápojov, ktorých cena bola dohodnutá v čase uzavretia zmluvy, pričom ich dodanie je možné uskutočniť najskôr po 30 dňoch a ich cena závisí od pohybu cien na trhu, ktoré predávajúci nemôže ovplyvniť,
- vykonanie naliehavých opráv alebo údržby, o ktoré spotrebiteľ výslovne požiadal predávajúceho; to neplatí pre zmluvy o službách a zmluvy, ktorých predmetom je predaj iného tovaru ako náhradných dielov potrebných na vykonanie opravy alebo údržby, ak boli uzavreté počas návštevy predávajúceho u spotrebiteľa a spotrebiteľ si tieto služby alebo tovary vopred neobjednal,

- predaj zvukových záznamov, obrazových záznamov, zvukovoobrazových záznamov, kníh alebo počítačového softvéru predávaných v ochrannom obale, ak spotrebiteľ tento obal rozbalil,
- predaj periodickej tlače s výnimkou predaja na základe dohody o predplatnom a predaj kníh nedodávaných v ochrannom obale,
- poskytnutie ubytovacích služieb na iný ako ubytovací účel, preprava tovaru, nájom automobilov, poskytnutie stravovacích služieb alebo poskytnutie služieb súvisiacich s činnosťami v rámci voľného času a podľa ktorej sa predávajúci zaväzuje poskytnúť tieto služby v dohodnutom čase alebo v dohodnutej lehote,
- poskytovanie elektronického obsahu inak ako na hmotnom nosiči, ak sa jeho poskytovanie začalo s výslovným súhlasom spotrebiteľa a spotrebiteľ vyhlásil, že bol riadne poučený o tom, že vyjadrením tohto súhlasu stráca právo na odstúpenie od zmluvy.

15. Pre potreby týchto všeobecných obchodných podmienok sa uvádza, že žiadny právny predpis však nepriznáva spotrebiteľovi nárok na bezdôvodné vrátenie tovaru, zakúpeného **v tzv. kamennom obchode (prevádzkarni)**. Ak predávajúci takúto možnosť (prípadne možnosť výmeny tovaru za iný tovar) spotrebiteľovi ponúka, činí tak nad rámec svojich povinností. Nárok na bezdôvodné vrátenie alebo výmenu tovaru nie je právne vymáhateľný. **Pri klasickej forme predaja (v kamennej prevádzke) vo všeobecnosti platí:** Ak zakúpený tovar nevyhovuje, či už veľkosťou, tvarom, cenou, farbou alebo ide o nevhodný výber darčeka, duplicitu..., nejedná sa o vadu výrobku. Kupujúci nemá zákonom upravené právo vynucovať od predávajúceho výmenu tovaru alebo vrátenie peňazí, ak výrobok nemá vady. Žiadny právny predpis nestanovuje predávajúcemu povinnosť vrátiť kupujúcemu peniaze alebo poskytnúť výmenu za iný tovar, ak ide o bezchybný výrobok. Záleží len na vzájomnej dohode medzi kupujúcim a predávajúcim a ochote predávajúceho vyhovieť spotrebiteľovi. To, že niektorí predávajúci, poskytujú výhodu možnosti vrátenia tovaru do určitých dní od zakúpenia výrobku, je len v rámci ich obchodnej politiky a vtedy si podmienky stanovujú sami (počet dní, výmena za poukážky, nákupný kredit, výmena za iný tovar, originál balenia, pôvodné visačky...) Za iný prípad sa považuje, ak predávajúci možnosť vrátenia výrobku alebo možnosť výmeny za iný tovar deklaruje „verejným prísľubom“ písomne nápisom v predajni alebo vo všeobecných obchodných podmienkach. Vtedy je povinný dodržiavať ním stanovené podmienky. Spotrebiteľ by sa mal vždy ešte pred kúpou výrobku v „kamennej prevádzke“ u predávajúceho informovať na možnosť vrátenia tovaru, prípadne, či výmenu tovaru predávajúci umožňuje a za akých podmienok. Zákonné odstúpenie od zmluvy bez udania dôvodu je možné pri zmluvách uzatvorených na diaľku alebo pri zmluvách uzavretých mimo prevádzkových priestorov predávajúceho. V prípade, že zakúpený výrobok vykazuje vadu, počas plynutia záručnej doby má kupujúci právo uplatniť riadnu reklamáciu. Postup pri uplatnení a vybavení reklamácie upravuje zákon č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa v znení neskorších predpisov.

16. Pre potreby týchto všeobecných obchodných podmienok sa uvádza, že v prípade, ak predávajúci zistí pri spracúvaní objednávky, že dodaný obsah podkladov je hanlivý,

prípadne v rozpore s morálnymi a etickými názormi predávajúceho, alebo všeobecne záväznými právnymi predpismi, prípadne s inými zákonnými rozpormi (napr. predaj alkoholických, tabakových alebo iných zákonom upravených výrobkov osobám mladším ako 18 rokov), je predávajúci oprávnený odstúpiť od kúpnej zmluvy, doručením písomného oznámenia o stornovaní potvrdenia objednávky emailom. Kupujúcemu nevzniká nárok na žiadnu náhradu, okrem nároku na vrátenie už zaplatenej kúpnej ceny, alebo jej časti vo forme preddavku.

17. Pre potreby týchto všeobecných obchodných podmienok sa uvádza, že predávajúci je tiež oprávnený od kúpnej zmluvy odstúpiť do okamihu odoslania tovaru, najmä z dôvodu momentálne vzniknutej nedostupnosti objednaného tovaru kupujúcim. O odstúpení je však predávajúci povinný bezodkladne informovať kupujúceho na e-mailovú adresu zadanú kupujúcim v objednávke. Pred odstúpením je predávajúci oprávnený ponúknuť kupujúcemu náhradné plnenie. Kupujúci má právo náhradné plnenie odmietnuť a odstúpiť od kúpnej zmluvy.
18. **Pre potreby týchto všeobecných obchodných podmienok sa uvádza, že pre odstúpenie od zmluvy zo strany kupujúcich, ktorými sú podnikateľské subjekty, sa uplatňujú zákonné podmienky upravené v Obchodnom zákonníku.**
19. **Pre potreby týchto všeobecných obchodných podmienok sa uvádza, že kupujúci, ktorý nie je spotrebiteľom, ale firemným zákazníkom, nemá nárok na vrátenie tovaru bez udania dôvodu uplatnením práva na odstúpenie od zmluvy v lehote 14 dní. Právo na odstúpenie od zmluvy takisto nemajú zákazníci, ktorí nakupujú tovar zjavne pre účely výkonu svojho povolania – zákon konkrétne hovorí napríklad o autorizovaných architektoch, autorizovaných stavebných inžinieroch a advokátoch. Predávajúci teda nie je zo zákona povinný vrátiť tovar v lehote 14 dní zo strany firemných zákazníkov a zákazníkov, ktorí nakupujú tovar zjavne pre účely výkonu svojho povolania.**
20. Pre potreby týchto všeobecných obchodných podmienok sa uvádza, že informácia o orgánoch dozoru:
  - Orgány štátnej správy na úseku verejného zdravotníctva a štátna veterinárna a potravinová správa
  - Úrad verejného zdravotníctva Slovenskej republiky a regionálne úrady verejného zdravotníctva
  - Slovenská obchodná inšpekcia, ktorá dozoruje nad ponukou a predajom výrobkov a poskytovaním služieb,
    - nad ktorými podľa vecnej príslušnosti nevykonávajú dohľad orgány uvedené v písmenách a) a b), alebo
    - počas predajnej akcie alebo v súvislosti s ňou.
21. Všeobecným orgánom trhového dozoru v ochrane spotrebiteľa na vnútornom trhu podľa zákona č. 128/2002 Z. z. o štátnej kontrole je **Slovenská obchodná inšpekcia.**

<b>Inšpektorát SOI pre Bratislavský kraj</b> Prievozská 32, P. O. BOX 5, 820 07
--

<b>Inšpektorát SOI pre Žilinský kraj</b> Predmestská 71, P. O. BOX B-89, 011 79
--

Bratislava 27	Žilina 1
<b>Inšpektorát SOI pre Trnavský kraj</b> Pekárska 23, 917 01 Trnava 1	<b>Inšpektorát SOI pre Banskobystrický kraj</b> Dolná 46, 974 00 Banská Bystrica 1
<b>Inšpektorát SOI pre Trenčiansky kraj</b> Hurbanova 59, 911 01 Trenčín	<b>Inšpektorát SOI pre Prešovský kraj</b> Obrancov mieru 6, 080 01 Prešov 1
<b>Inšpektorát SOI pre Nitriansky kraj</b> Staničná 9, P. O. BOX 49A, 950 50 Nitra 1	<b>Inšpektorát SOI pre Košický kraj</b> Vrátna č. 3, 043 79 Košice 1

- [www.soi.sk](http://www.soi.sk) - na tejto webovej stránke je tiež uvedený telefonický a faxový kontakt na Ústredný inšpektorát SOI a inšpektoráty SOI pre daný kraj, v súlade s územnosprávnym usporiadaním Slovenská republika.
- Slovenská obchodná inšpekcia ako orgán kontroly vnútorného trhu neskúma opodstatnenosť reklamácií, ale len to, či boli splnené všetky zákonné podmienky vzťahujúce sa na reklamáciu, vyplývajúce zo zákona o ochrane spotrebiteľa.

## Článok VIII

### Reklamačný poriadok

1. Pre potreby týchto všeobecných obchodných podmienok sa uvádza, že **predávajúci** je povinný spotrebiteľa riadne informovať o rozsahu, podmienkach a spôsobe uplatnenia reklamácie, vrátane údajov o tom, kde možno reklamáciu uplatniť, ako aj o vykonávaní záručných opráv. Reklamačný poriadok musí byť sprístupnený na viditeľnom mieste dostupnom spotrebiteľovi.
2. Pre potreby týchto všeobecných obchodných podmienok sa uvádza, že pri všetkých tovaroch kupovaných na základe občianskoprávných vzťahov je záručná doba v súlade s právnymi predpismi Slovenskej republiky štandardne 24 mesiacov, ak právne predpisy Slovenská republika neustanovujú kratšiu dobu pre určité druhy tovaru. Ak je na predávanej veci, jej obale alebo návode k nej pripojenom vyznačená lehota na použitie, neskončí sa záručná doba pred uplynutím tejto lehoty. Predávajúci môže zákonnú dobu predĺžiť. Dĺžka predĺženej záručnej doby je vždy vyznačená na záručnom liste. Pokiaľ v záručnom liste nie je vyznačená iná záručná doba, platí lehota 24 mesiacov. Záručná doba sa skladá zo zákonnej lehoty (24 mesiacov) a prípadne predĺženej lehoty. V rámci zákonnej záručnej lehoty sa reklamácie riadia Občianskym zákonníkom č. 40/1964 Z.z. § 619-627 s prihliadnutím k tomuto reklamačnému poriadku. (Pri predĺženej lehote sa reklamácie riadia výhradne týmto poriadkom.) Ak ide o použitú vec, kupujúci a predávajúci sa môžu dohodnúť aj na kratšej záručnej dobe, nie však kratšej než 12 mesiacov. U tovarov predávaných za nižšiu cenu z dôvodu chyby či nekompletnosti sa záruka nevzťahuje na chyby, kvôli ktorým bola nižšia cena dohodnutá.
3. Pre potreby týchto všeobecných obchodných podmienok sa uvádza, že spotrebiteľ môže uplatniť reklamáciu v ktorejkoľvek prevádzkarni predávajúceho, v ktorej je prijatie reklamácie možné s ohľadom na predávané výrobky alebo poskytované služby, alebo u určenej osoby, ktorá je povinná reklamáciu vybaviť. Ak to charakter výrobku umožňuje,

spotrebiteľ predávajúcemu (určenej osobe) výrobok odovzdá pri uplatnení reklamácie. Ak povaha výrobku neumožňuje doručiť výrobok predávajúcemu (určenej osobe), spotrebiteľ môže pri uplatnení reklamácie požadovať odstránenie vady na mieste, kde sa výrobok nachádza alebo si s predávajúcim (určenou osobou) dohodnúť spôsob prepravy výrobku. Pri uplatnení reklamácie je potrebné doložiť doklad o kúpe a/alebo záručný list (v prípade, ak bol spotrebiteľovi vydaný). Predávajúci je povinný pri uplatnení reklamácie vydať spotrebiteľovi potvrdenie. Ak je reklamácia uplatnená prostredníctvom prostriedkov diaľkovej komunikácie (napr. elektronickou poštou), predávajúci je povinný potvrdenie o uplatnení reklamácie doručiť spotrebiteľovi ihneď, najneskôr však spolu s dokladom o vybavení reklamácie. Potvrdenie o uplatnení reklamácie sa nemusí doručovať, ak spotrebiteľ má možnosť preukázať uplatnenie reklamácie iným spôsobom. **Predávajúci je povinný vybaviť reklamáciu najneskôr do 30 dní od jej uplatnenia.** Lehota na vybavenie reklamácie začína plynúť dňom nasledujúcim po dni, kedy bola reklamácia uplatnená. **Lehotu na vybavenie reklamácie nie je možné žiadnym spôsobom predĺžiť.** Po jej márnom uplynutí vzniká spotrebiteľovi nárok na odstúpenie od zmluvy a vrátenie peňazí za reklamovaný výrobok.

4. **Pre potreby týchto všeobecných obchodných podmienok sa uvádza, že ak spotrebiteľ uplatnil reklamáciu počas prvých 12 mesiacov** od kúpy, predávajúci môže vybaviť reklamáciu zamietnutím len na základe odborného posúdenia; **bez ohľadu na jeho výsledok všetky náklady znáša predávajúci.**
5. **Pre potreby týchto všeobecných obchodných podmienok sa uvádza, že ak spotrebiteľ reklamáciu výrobku uplatnil po 12 mesiacoch** a predávajúci ju zamietol, je povinný v doklade o vybavení reklamácie uviesť, komu môže spotrebiteľ zaslať výrobok na odborné posúdenie (súdny znalec, autorizovaná osoba, určená osoba). Ak bude odborný posudok v prospech spotrebiteľa, môže reklamáciu uplatniť znova; znova uplatnenú reklamáciu nemožno zamietnuť. Náklady odborného posúdenia ako aj všetky ostatné súvisiace účelne vynaložené náklady znáša predávajúci. Predávajúci je povinný spotrebiteľovi uhradiť do 14 dní odo dňa znova uplatnenia reklamácie všetky náklady vynaložené na odborné posúdenie, ako aj všetky ďalšie súvisiace náklady.
6. Pri všetkých tovaroch **kupovaných firemnými zákazníkmi**, na základe obchodného vzťahu, (v zmysle Obchodného zákonníka) je záručná doba – „záruka za akosť“ stanovená predávajúcim na 12 mesiacov (slovom: dvanásť mesiacov), podľa ustanovení [§ 411-441 Obchodného zákonníka](#).
7. Bližšie informácie ohľadne postupu pri riešení reklamácií kupujúceho sú uvedené v samostatnej sekcii s názvom „reklamačný poriadok“ na webovej stránke predávajúceho. Reklamačný poriadok, vrátane komplexných náležitých informácií pre kupujúceho, je možné na požiadanie kupujúceho zaslať aj v elektronickej forme alebo v listinnej podobe na ním zvolenú adresu.

## Článok IX

### Informácia o alternatívnom riešení sporu online (RSO) pre e-shop

1. Pre potreby týchto všeobecných obchodných podmienok sa uvádza, že prevádzkovateľ týmto zároveň informuje zákazníkov (spotrebiteľov), že dňom 1. februára 2016 nadobudol účinnosť zákon č. 391/2015 Z. z. o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov a o zmene a doplnení niektorých zákonov. Cieľom tohto zákona je vytvorenie novej možnosti pre spotrebiteľov riešiť svoj spor s predávajúcim rýchlo, efektívne, menej formálne a predovšetkým bezplatne, resp. len s minimálnymi nákladmi. Ide o dosiahnutie zmierlivého riešenia, resp. dohody medzi spotrebiteľom a predávajúcim o vyriešení sporu, ktorá sa po súhlase oboch strán s jej znením stáva záväzným právnym podkladom.
2. Orgánom alternatívneho riešenia sporov zo zákona sú Úrad pre reguláciu sieťových odvetí, Úrad pre reguláciu elektronických komunikácií a poštových služieb a Slovenská obchodná inšpekcia. Slovenská obchodná inšpekcia je navyše v postavení tzv. reziduálneho subjektu, čo znamená, že bude oprávnená riešiť aj také spory, pri ktorých nie je určená kompetencia iných orgánov, okrem sporov vyplývajúcich zo zmlúv o poskytovaní finančných služieb.
3. Podľa §11 zák. 391/2015 o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov a o zmene a doplnení niektorých zákonov, má spotrebiteľ 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. Spotrebiteľ má právo v prípade, ak dôjde k sporu s predávajúcim, po tom, čo využije všetky možnosti na vyriešenie sporu, obrátiť sa na subjekt alternatívneho riešenia sporu, ktorého **hodnota bude vyššia ako 20,- €**. Právna úprava sa vzťahuje nielen na spory „domáce“, ale aj na spory „cezhraničné“, t.j. spory medzi zahraničnými spotrebiteľmi a predávajúcimi na území Slovenská republika. Subjekt alternatívneho riešenia sporu ukončí spor do 90 dní odo dňa jeho začatia, pričom o predĺžení lehoty o 30 dní (aj opakovane) upovedomí navrhovateľa.
4. Ak spotrebiteľ nebude spokojný so spôsobom, ako **predávajúci** vybavil jeho reklamáciu alebo inak porušil jeho práva, v tom prípade má možnosť podať návrh na príslušný subjekt. Nevyklučuje to možnosť riešiť svoj spor aj súdnou cestou. Aby sa zabezpečil hladký priebeh riešenia sporu, zákon vyžaduje **povinné poskytnutie súčinnosti zo strany predávajúceho**.
5. **Orgán alternatívneho riešenia sporov:** Slovenská obchodná inšpekcia, Ústredný inšpektorát, Odbor pre medzinárodné vzťahy a alternatívne riešenie spotrebiteľských sporov, Prievozská 32, p.p. 29, 827 99 Bratislava 27, Slovenská republika.  
web: <http://www.soi.sk/sk/Alternativne-riesenie-spotrebitel'skych-sporov.soi>  
email: [ars@soi.sk](mailto:ars@soi.sk), [adr@soi.sk](mailto:adr@soi.sk)
6. Návrh môže spotrebiteľ podať spôsobom určeným podľa §12 Zákona 391/2015 Z.z. o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov a o zmene a doplnení niektorých zákonov, aj elektronicky prostredníctvom platformy riešenia sporov on-line (RSO) na stránke: [http://ec.europa.eu/consumers/odr/index\\_en.htm](http://ec.europa.eu/consumers/odr/index_en.htm)

7. Pre potreby týchto všeobecných obchodných podmienok sa uvádza, že alternatívne riešenie sporov je vyhradené výlučne pre spotrebiteľov fyzické osoby, nie nakupujúcich podnikateľov. Riešenie sporu prebieha medzi spotrebiteľom a predávajúcim, ktorí uzavreli zmluvu na diaľku a, ktorých spor má hodnotu vyššiu ako 20€.
8. Pre potreby týchto všeobecných obchodných podmienok sa uvádza, že spotrebiteľ má možnosť individuálneho podávania žiadosti, návrhov, podnetov a pokusov o predídenie sporov elektronicky na emailovú adresu predávajúceho.

## **Článok X**

### **Ochrana osobných údajov a súkromia**

1. Osobné údaje spotrebiteľa sú predávajúcim spracúvané od 25.05.2018 výlučne v zmysle **zákona č. 18/2018 Z.z. o ochrane osobných údajov a o zmene a doplnení niektorých zákonov**, ktorý bol prijatý s ohľadom na NARIADENIE EURÓPSKEHO PARLAMENTU A RADY (EÚ) 2016/679 z 27. apríla 2016 o ochrane fyzických osôb pri spracúvaní osobných údajov a o voľnom pohybe takýchto údajov, ktorým sa zrušuje smernica 95/46/ES (všeobecné nariadenie o ochrane údajov). Nové nariadenie o ochrane osobných údajov GDPR (General Data Protection Regulation) predstavuje novú legislatívu, ktorá výrazne zvýši ochranu osobných údajov občanov v digitálnom svete. Cieľom nariadenia GDPR je dať európskym občanom väčšiu kontrolu nad tým, čo sa s ich údajmi deje a zároveň zjednotiť existujúce zákony o ochrane osobných údajov v rámci EU.
2. **Spracúvanie osobných údajov sa riadi nariadením EPaR EÚ č. 2016/679 o ochrane fyzických osôb pri spracúvaní osobných údajov a o voľnom pohybe takýchto údajov, ktorým sa zrušuje smernica 95/46/ES (všeobecné nariadenie o ochrane údajov) a od 25.05.2018 zákonom SR č. 18/2018 Z.z. o ochrane osobných údajov a o zmene a doplnení niektorých zákonov.**
3. **Spracúvanie osobných údajov je zákonné, ak sa vykonáva na základe aspoň jedného z právnych základov v zmysle § 13 zák. č. 18/2018 Z.z. o ochrane osobných údajov a o zmene a doplnení niektorých zákonov:**
  - a) Súhlas dotknutej osoby aspoň na jeden konkrétny účel (dotknutá osoba vyjadrila súhlas so spracúvaním svojich osobných údajov aspoň na jeden konkrétny účel)
  - b) Spracúvanie osobných údajov nevyhnutné na plnenie zmluvy, ktorej zmluvnou stranou je dotknutá osoba, alebo na vykonanie opatrenia pred uzatvorením zmluvy na základe žiadosti dotknutej osoby
  - c) Spracúvanie osobných údajov je nevyhnutné podľa osobitného predpisu alebo medzinárodnej zmluvy, ktorou je Slovenská republika viazaná,
  - d) Spracúvanie osobných údajov je nevyhnutné na ochranu života, zdravia alebo majetku dotknutej osoby, alebo inej fyzickej osoby
  - e) Spracúvanie osobných údajov je nevyhnutné na splnenie úlohy realizovanej vo verejnom záujme alebo pri výkone verejnej moci zverenej prevádzkovateľovi,
  - f) Spracúvanie osobných údajov na účel oprávnených záujmov (spracúvanie osobných údajov je nevyhnutné na účel oprávnených záujmov prevádzkovateľa alebo tretej



strany okrem prípadov, keď nad týmito záujmami prevažujú záujmy alebo práva dotknutej osoby vyžadujúce si ochranu osobných údajov, najmä ak je dotknutou osobu dieťa; tento právny základ sa nevzťahuje na spracúvanie osobných údajov orgánmi verejnej moci pri plnení ich úloh)

Právny základ na spracúvanie osobných údajov podľa vyššie uvedeného odseku písm. c) a e) musí byť ustanovený v zákone 18/2018 Z.z., v osobitnom predpise alebo v medzinárodnej zmluve, ktorou je Slovenská republika viazaná; osobitný zákon musí ustanovovať účel spracúvania osobných údajov, kategóriu dotknutých osôb a zoznam spracúvaných osobných údajov alebo rozsah spracúvaných osobných údajov. Spracúvané osobné údaje na základe osobitného zákona možno z informačného systému poskytnúť, preniesť alebo zverejniť len vtedy, ak osobitný zákon ustanovuje účel poskytovania alebo účel zverejňovania, zoznam spracúvaných osobných údajov alebo rozsah spracúvaných osobných údajov, ktoré možno poskytnúť alebo zverejniť, prípadne príjemcov, ktorým sa osobné údaje poskytnú.

4. **Dotknutá osoba je týmto zároveň informovaná, že akýkoľvek udelený súhlas, so spracovaním osobných údajov, je možné kedykoľvek odvolať.** V zmysle § 14 ods. 3 zákona č. 18/2018 Z.z. dotknutá osoba má právo kedykoľvek odvolať súhlas so spracovaním osobných údajov, ktoré sa jej týkajú. Odvolanie súhlasu nemá vplyv na zákonnosť spracúvania osobných údajov založenom na súhlase pred jeho odvolaním; pred poskytnutím súhlasu musí byť dotknutá osoba o tejto skutočnosti informovaná. Dotknutá osoba môže súhlas odvolať rovnakým spôsobom akým súhlas udelila.
5. Dotknutá osoba je týmto zároveň informovaná o právach dotknutej osoby, ktoré v § 19 až § 30 zákona č. 18/2018 Z. z. upravujú povinnosti prevádzkovateľa pri uplatňovaní práv dotknutých osôb
6. **V zmysle zákona č. 18/2018 Z.z. o ochrane osobných údajov a o zmene a doplnení niektorých zákonov, osobnými údajmi sú údaje týkajúce sa identifikovanej fyzickej osoby alebo identifikovateľnej fyzickej osoby, ktorú možno identifikovať priamo alebo nepriamo, najmä na základe všeobecne použiteľného identifikátora, iného identifikátora ako je napríklad meno, priezvisko, identifikačné číslo, lokalizačné údaje (§ 57 ods. 2 zákona č. 351/2011 Z.z. o elektronických komunikáciách v znení neskorších predpisov) alebo online identifikátor, alebo na základe jednej alebo viacerých charakteristík alebo znakov, ktoré tvoria jej fyzickú identitu, fyziologickú identitu, genetickú identitu, psychickú identitu, mentálnu identitu, ekonomickú identitu, kultúrnu identitu alebo sociálnu identitu.**
7. Vzhľadom na vyššie uvedené pristúpil prevádzkovateľ, nie len k vypracovaniu dokumentácie tzv. posúdenie vplyvu na ochranu osobných údajov, ale aj s ohľadom na povahu, rozsah, a účel spracúvania osobných údajov a na riziká s rôznou pravdepodobnosťou a závažnosťou pre práva fyzickej osoby, prevádzkovateľ prijal vhodné technické a organizačné opatrenia na zabezpečenie a preukázanie toho, že spracúvanie osobných údajov sa vykonáva v súlade so zákonom č. 18/2018 Z.z. o ochrane osobných údajov a o zmene a doplnení niektorých zákonov.

8. Spotrebiteľ berie na vedomie, že predávajúci, ktorý je zároveň v postavení prevádzkovateľa informačného systému, v ktorom spracúva jeho osobné údaje, z titulu vytvorenia možnosti uzatvorenia zmluvy na diaľku alebo mimo prevádzkových priestorov medzi predávajúcim a spotrebiteľom, za účelom objednania a dodania tovaru, v rozsahu: **meno, priezvisko, adresa doručenia, telefónne číslo, emailová adresa, IP adresa, cookies** (ďalej spoločne všetko aj ako „**osobné údaje**“) v informačnom systéme prevádzkovateľa. Dotknutá osoba poskytuje prevádzkovateľovi vyššie uvedené osobné údaje dobrovoľne, bez nátlaku a vynucovania si zo strany prevádzkovateľa a to prostredníctvom webovej stránky internetového portálu prevádzkovateľa, prostredníctvom zaškrtnutia políčka s nasledovným textom: „*Súhlasím so spracúvaním osobných údajov v zmysle zákona č. 18/2018 Z.z. o ochrane osobných údajov a o zmene a doplnení niektorých zákonov*“ z titulu uzatvorenia zmluvy na diaľku (***zmluva medzi predávajúcim (pri uzatváraní a plnení zmluvy koná v rámci predmetu svojej podnikateľskej činnosti alebo povolania) a spotrebiteľom (pri uzatváraní a plnení zmluvy nekoná v rámci predmetu svojej podnikateľskej činnosti, zamestnania alebo povolania) dohodnutá a uzavretá výlučne prostredníctvom jedného alebo viacerých prostriedkov diaľkovej komunikácie bez súčasnej fyzickej prítomnosti predávajúceho a spotrebiteľa, najmä využitím webového sídla, elektronickej pošty, telefónu, faxu, adresného listu alebo ponukového katalógu.) na dobu trvania vzájomných záväzkov vyplývajúcich z takejto zmluvy uzavretej na diaľku. V zmysle § 14 ods. 3 zákona č. 18/2018 Z.z. dotknutá osoba má právo kedykoľvek odvolať súhlas so spracovaním osobných údajov, ktoré sa jej týkajú. Odvolanie súhlasu nemá vplyv na zákonnosť spracúvania osobných údajov založenom na súhlase pred jeho odvolaním.***“

Pre potreby týchto Všeobecných obchodných podmienok sa uvádza, že kontaktnou osobou pre potreby vyplývajúce z týchto všeobecných obchodných podmienok ako aj pre potreby vyplývajúce zo spracúvania osobných údajov, je: **Lubomír Haraus. Email: [lubomir.haraus@alterbike.sk](mailto:lubomir.haraus@alterbike.sk)**

9. **Poskytovanie osobných údajov tretím stranám:** Pre potreby týchto všeobecných obchodných podmienok sa uvádza, že v prípade predávajúcich v postavení e-shopov sa za tretie strany považujú napr. **kuriérske a doručovateľské spoločnosti**, a to jednak tie, ktoré poskytujú svoje služby na základe osobitného zákona (napr. zákon č. 324/2011 Z.z. o poštových službách a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov (ďalej len „zákon o poštových službách“) a tiež tie, ktoré sa týmto alebo iným osobitným zákonom neriadia. V oboch prípadoch však ide o subjekty, ktoré vo vlastnom mene a na vlastnú zodpovednosť dodajú zákazníkovi tovar objednaný v e-shope. Na spracúvanie osobných údajov zákazníka e-shopu na účel dodania tovaru alebo služby prostredníctvom vybraného doručovateľa nie je potrebný samostatný súhlas so spracúvaním osobných údajov. Je potrebné dodať, že zákon o poštových službách je právnym základom na spracúvanie osobných údajov zákazníka, na účely poskytovania poštových služieb (dodanie, vybranie alebo distribúcia zásielky) pre subjekty riadiace sa týmto zákonom.

10. Spotrebiteľ berie na vedomie, že je povinný svoje osobné údaje (pri objednávke vykonanej z webového portálu) uvádzať správne a pravdivo.
11. V prípade, ak kupujúci vykoná na webovej stránke portálu aj tzv. registráciu, prevádzkovateľ ho týmto informuje, že súčasťou vykonanej registrácie, môže byť aj súhlas so zasielaním ponukových e-mailov z internetového portálu prevádzkovateľa. V prípade vykonania objednávky bez registrácie, predávajúci môže ponúknuť kupujúcemu možnosť odoberať novinky emailom. Ponukové e-maily budú zasielané maximálne trikrát do mesiaca a veľkosť jednotlivých e-mailových správ neprekročí 750kB. Službu zasielania noviniek e-mailom môžete kedykoľvek zrušiť na e-mailovej adrese predávajúceho.
12. Prevádzkovateľ informačných systémov uvádza ďalšie informácie ohľadom spracovania osobných údajov v osobitnej sekcii uvedenej na webovej stránke portálu.

Všeobecné obchodné podmienky platia v znení, v akom sú uverejnené na internetovej stránke prevádzkovateľa a boli schválené príslušným orgánom spoločnosti dňa 25.03.2019