

## 1. Všeobecné ustanovenia

Spoločnosť **SLOVARM, a. s.**, IČO: **35792680**, so sídlom **Dolná 1259/2 , 907 01 Myjava**, zapísaná v obchodnom registri Okresného súdu Trenčín, odd. Sa, vložka10725/R, vydáva tieto Všeobecné obchodné podmienky:

- Predávajúcim sa rozumie spoločnosť SLOVARM, a. s., ktorá v právnych vzťahoch, v ktorých sa majú tieto Všeobecné obchodné podmienky uplatňovať, vystupuje vždy v rámci predmetu svojho podnikania v právnej pozícii predávajúceho. Pokiaľ sa v týchto Všeobecných obchodných podmienkach hovorí o predávajúcom, rozumie sa ním spoločnosť SLOVARM, a. s.
- Kupujúcim sa rozumie akákoľvek právnická osoba alebo fyzická osoba, ktorá kupuje od predávajúceho ním predávaný tovar, a to na účely svojho podnikania.
- Tovarom sa rozumie hnutelná vec, ponúkaná predávajúcim neobmedzenému počtu kupujúcich v rámci predmetu svojho podnikania prostredníctvom ponuky/portfólia produktov zverejneného na webovom sídle spoločnosti.
- Všetky vzťahy medzi predávajúcim a kupujúcim, ktoré nie sú týmito Všeobecnými obchodnými podmienkami upravené, sa riadia príslušnými ustanoveniami Obchodného zákonníka.
- Závazok predávajúceho zahŕňa len dodanie tovaru podľa objednávky kupujúceho a podľa všeobecne záväzných právnych predpisov.
- Účelom týchto Všeobecných obchodných podmienok je rámcová úprava práv a povinností zmluvných strán pri predaji tovaru.

## 2. Spôsob uzatvárania kúpnej zmluvy

- **2.1.** Kúpna zmluva je uzavretá záväzným akceptovaním návrhu na uzavretie kúpnej zmluvy kupujúceho predávajúcim (ďalej len "**objednávka**").
- **2.2.** Záväzným akceptovaním objednávky kupujúceho predávajúcim je telefonické alebo e-mailové potvrdenie predávajúcim kupujúceho o akceptovaní objednávky po predchádzajúcom prijatí objednávky kupujúcim a po overení dostupnosti a termínu dodania tovaru požadovaného kupujúcim označené ako "potvrdenie objednávky". Automaticky vykonávané oznámenie o prijatí objednávky do elektronického systému predávajúceho, ktoré obdržíte na Vašu e-mailovú adresu po odoslaní Vašej objednávky, sa nepovažuje za záväzné akceptovanie objednávky. Na Vašu e-mailovú adresu Vám budú v prípade potreby zasielané všetky ďalšie informácie ohľadom Vašej objednávky.
- **2.3.** Záväzné akceptovanie objednávky obsahuje údaje o názve a špecifikácii tovaru, ktorého predaj je predmetom kúpnej zmluvy, ďalej údaje o cene tovaru a/alebo iných služieb, údaj o dodacej lehote tovaru, názov a údaje o mieste, kde má byť tovar dodaný a údaje o cene, podmienkach, spôsobe a termíne prepravy tovaru do dohodnutého miesta doručenia tovaru pre kupujúceho, údaje o predávajúcom (obchodné meno, sídlo, IČO, číslo zápisu v obchodnom registri a pod.) prípadne iné údaje.

## 3. Práva a povinnosti predávajúceho

- **3.1. Predávajúci je povinný:**
  - dodať na základe objednávky potvrdenej predávajúcim kupujúceho tovar v dohodnutom množstve, kvalite a termíne a zabaliť ho alebo vybaviť na prepravu spôsobom potrebným na jeho uchovanie a ochranu,
  - zabezpečiť, aby dodaný tovar spĺňal platné právne predpisy SR
  - odovzdať kupujúceho najneskôr spolu s tovarom v písomnej alebo elektronickej podobe všetky doklady potrebné na prevzatie a užívanie tovaru a ďalšie doklady

predpísané platnými právnymi predpismi (návody v slovenskom jazyku, záručný list, dodací list, daňový doklad)

- **3.2.** Predávajúci má právo na riadne a včasné zaplatenie kúpnej ceny od kupujúceho za dodaný tovar.
- **3.3.** Predávajúci má právo stornovať objednávku, ak z dôvodu vypredania zásob alebo nedostupnosti tovaru nie je schopný dodať tovar kupujúcemu v lehote určenej týmito obchodnými podmienkami alebo v cene, ktorá je uvedená v cenníku, pokiaľ sa so zákazníkom nedohodne na náhradnom plnení. O stornovaní objednávky bude zákazník informovaný telefonicky alebo e-mailom a v prípade úhrady kúpnej ceny alebo jej časti mu budú finančné prostriedky vrátené v lehote 15 dní na ním určený účet, pokiaľ sa s predávajúcim nedohodne inak.
- **3.4.** Predávajúci má právo uplatniť „STOP TOVAR“ v prípade, ak Kupujúci je v omeškaní s plnením pohľadávky predávajúceho po lehote splatnosti viac ako 30 dní. „STOP TOVAR“ znamená, že predávajúci je oprávnený odmietnuť dodanie tovaru kupujúcemu, až do doby vyrovnania jeho splatných záväzkov voči predávajúcemu. Predávajúci má právo uplatniť „STOP TOVAR“ aj v prípade, ak nastane niektorá okolnosť, alebo skutočnosť na strane kupujúceho/odberateľa, ktorá má za následok ohrozenie jeho schopností plniť riadne a včas záväzky voči predávajúcemu/dodávateľovi, najmä z dôvodu:

a) omeškaním plnenia splatného záväzku kupujúceho/odberateľa voči predávajúcemu/dodávateľovi, a to o viac ako 30 dní odo dňa splatnosti,

b) vyhlásením likvidácie na strane kupujúceho/odberateľa, a to dňom vstupu kupujúceho/dodávateľa do likvidácie,

c) podaním návrhu na reštrukturalizáciu kupujúceho/odberateľa podľa zak. č. 7/2005 Z.z. ZKR, a to dňom doručenia návrhu na povolenie reštrukturalizácie na príslušný súd,

d) podaním návrhu na vyhlásenie konkurzu zo strany kupujúceho/odberateľa, a to dňom doručenia takéhoto návrhu na súd,

e) vyhlásením konkurzu na majetok kupujúceho/odberateľa, a to dňom zverejnenia uznesenia súdu o vyhlásení konkurzu na jeho majetok podľa zak.č. 7/2005 Z.z ZKR, ak návrh na vyhlásenie konkurzu bol podaný zo strany veriteľa,

f) vyhlásením dobrovoľnej dražby, exekučného alebo iného konania, ktoré má za následok ohrozenie plnenia záväzkov na strane kupujúceho/odberateľa, a to dňom zistenia tejto skutočnosti, alebo oznámenia tejto skutočnosti.

- **3.5.** V prípade, ak predávajúci dodáva tovar, alebo poskytuje služby kupujúcemu na základe sprostredkovania, vzniká sprostredkovateľovi nárok na províziu na základe samostatnej zmluvy.

#### 4. Práva a povinnosti kupujúceho

- **4.1. Kupujúci je povinný:**
  - prevziať zakúpený alebo objednaný tovar,
  - zaplatiť predávajúcemu dohodnutú kúpnu cenu v dohodnutej lehote splatnosti vrátane nákladov na doručenie tovaru,
  - nepoškodzovať dobré obchodné meno predávajúceho,
  - potvrdiť v dodacom liste prevzatie tovaru svojím podpisom alebo podpisom ním poverenej osoby a pečiatkou, ak je tá dostupná
- **4.2.** Kupujúci má právo na dodanie tovaru v množstve, kvalite, termíne a mieste dohodnutom zmluvnými stranami v záväznom akceptovaní objednávky.
- **4.3.** V prípade, ak predávajúci dodáva tovar na zákazku- špecifická objednávka- kupujúci je povinný tento tovar prevziať a zaplatiť dohodnutú kúpnu cenu. Ak kupujúci tovar vyrobený, alebo dodaný na zákazku odmietne prevziať, alebo uhradiť kúpnu cenu, vzniká



predávajúcemu nárok na zaplatenie zmluvnej pokuty, ktorej výška sa rovná nákladom, ktoré bol povinný vynaložiť, na výrobu, zabezpečenie, dodanie tovaru na zákazku. Od objednávky na zákazku, nie je kupujúci oprávnený odstúpiť. V prípade dohody je možné výrobu, dodávku, alebo zabezpečenie tovaru na zákazku stornovať avšak výlučne a iba po úhrade nákladov, ktoré predávajúcemu vznikli. Paušálna suma nákladov sa rovná sume 90% z kúpnej ceny, ktorú by bol zákazkový klient- kupujúci uhradiť, v prípade dodania požadovaného tovaru- storno poplatok.

## 5. Dodacie a platobné podmienky

- **5.1.** Tovar je predávaný podľa cenníka, ktorý je dodaný na základe osobitnej požiadavky kupujúceho. Cenník je zverejnený na webovom sídle predávajúceho. Zmeny cenníka si predávajúci vyhradzuje.
- **5.2.** Predávajúci je povinný objednávku kupujúceho splniť a tovar dodať kupujúcemu na základe potvrdenej objednávky.
- **5.3.** Kupujúci je povinný prevziať tovar v mieste, ktoré je uvedené v akceptácii objednávky kupujúceho predávajúcim. V prípade, ak dôjde k omeškaniu dodania tovaru zo strany predávajúceho, predávajúci je oprávnený jednostranne predĺžiť lehotu na dodanie tovaru, a to aj opakovane, o čom predávajúci vydá kupujúcemu potvrdenie. V prípade, ak kupujúci tovar neprevezme do 7 dní po uplynutí lehoty uvedenej v kúpnej zmluve, záväznej akceptácii objednávky alebo jednostranne predĺženej predávajúcim, je predávajúci oprávnený účtovať kupujúcemu skladné vo výške 20,00 € za každý deň uskladnenia tovaru. Po uplynutí 14 dní odo dňa, keď bol kupujúci povinný tovar prevziať, je predávajúci oprávnený odstúpiť od kúpnej zmluvy a predať tovar tretej osobe. Po predaní dohodnutého tovaru tretej osobe sa záloha za dohodnutý tovar zaplatená kupujúcim započíta v celej výške na zmluvnú pokutu, ktorú je povinný kupujúci zaplatiť predávajúcemu.
- **5.4.** Predávajúci je oprávnený vyzvať kupujúceho na prevzatie tovaru aj pred uplynutím lehoty dohodnutej v kúpnej zmluve, ak tomu nebránia iné okolnosti.
- **5.5.** Váha, rozmery a ostatné údaje o tovare sú obsiahnuté v kúpnej zmluve, prospektoch a iných písomnostiach predávajúceho. Ak kupujúci zistí, že dodaný tovar nemá požadované, alebo deklarované parametre z hľadiska množstva, je povinný túto skutočnosť bez zbytočného odkladu, najneskôr do 24 hodín od dodania tovaru, uplatniť u Predávajúceho reklamáciu, podľa reklamačného poriadku v týchto VOP.
- **5.6.** Miestom dodania tovaru je miesto uvedené v akceptácii objednávky predávajúcim, ak sa zmluvné strany nedohodnú inak.
- **5.7.** V prípade, ak predávajúci dopraví tovar kupujúcemu na miesto určené v kúpnej zmluve kupujúcim, kupujúci je povinný prevziať tovar osobne alebo zabezpečiť, aby tovar prevzala osoba, ktorú splnomocní pre prípad svojej neprítomnosti na prevzatie tovaru uvedeného v kúpnej zmluve a podpísať protokol o doručení a odovzdaní tovaru. Tretia osoba splnomocnená na prevzatie tovaru uvedeného v kúpnej zmluve je povinná predložiť predávajúcemu originál alebo kópiu kúpnej zmluvy a dokladu o zaplatení tovaru a písomné plnomocenstvo. Ak bude potrebné dodávku tovaru opakovať z dôvodu neprítomnosti kupujúceho na mieste určenom v kúpnej zmluve, všetky náklady s tým vzniknuté hradí kupujúci, a to najmä opakované dodanie tovaru na miesto určenia v kúpnej zmluve a skladné vo výške uvedenej v bode 2 tohto článku týchto všeobecných obchodných podmienok. Tovar sa považuje za dodaný okamihom doručenia tovaru na adresu uvedenú v záväznej akceptácii objednávky a prevzatý okamihom fyzického prevzatia tovaru kupujúcim, resp. jeho oprávneným zástupcom alebo odmietnutím prevzatia tovaru, ktoré dopravca vyznačí v protokole o doručení a odovzdaní tovaru.
- **5.8.** Kupujúci je povinný skontrolovať zásielku, teda tovar ako aj jeho obal hneď po doručení. V prípade, že kupujúci zistí, že tovar alebo obal tovaru je mechanicky poškodený, je povinný túto skutočnosť oznámiť dopravcovi a za jeho prítomnosti skontrolovať stav



tovaru. V prípade zistenia poškodenia tovaru je povinný kupujúci vyhotoviť záznam o rozsahu a povahe poškodenia tovaru, ktorého správnosť potvrdí dopravca. Na základe takto vyhotoveného záznamu doručeného predávajúcemu môže následne predávajúci poskytnúť odstránenie vady tovaru, zľavu na tovar alebo v prípade neodstrániteľných väd tovaru dodať kupujúcemu nový tovar.

- **5.9.** 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 15 dní od doručenia odstúpenia od kúpnej zmluvy bezhotovostným prevodom na účet kupujúceho určený kupujúcim.
- **5.10.** Kupujúci ku každej zásielke obdrží faktúru. Tam kde je nutný záručný list, dostane ho v balení.
- **5.11.** Spôsoby platieb: bezhotovostným prevodom na účet.

## 6. Kúpna cena

- **6.1.** Kupujúci je povinný zaplatiť predávajúcemu kúpnu cenu tovaru dohodnutú v kúpnej zmluve a/alebo podľa cenníka predávajúceho platného v čase uzatvorenia kúpnej zmluvy vrátane nákladov na doručenie tovaru, ak si doručenie tovaru objednal (ďalej len "kúpna cena") formou - bezhotovostným prevodom na účet predávajúceho, uvedený v záväznej akceptácii objednávky.
- **6.2.** Predávajúci si vyhradzuje právo na zmenu kúpnej ceny v prípade zmeny právnych predpisov, zmeny cien od výrobcov materiálov alebo dodávateľov tovaru, ako aj podľa bodu 6.10.
- **6.3.** V prípade, ak kupujúci zaplatí predávajúcemu kúpnu cenu bezhotovostným prevodom, za deň platby sa považuje deň, kedy bola celá kúpna cena pripísaná na účet predávajúceho.
- **6.4.** Kupujúci je povinný zaplatiť predávajúcemu kúpnu cenu za dohodnutý tovar v lehote podľa kúpnej zmluvy.
- **6.5.** Odstúpenie od zmluvy zo strany kupujúceho je **možné iba do potvrdenia akceptácie doručenej objednávky.**
- **6.6.** Kupujúci je oprávnený odstúpiť od zmluvy, výlučne a iba na základe dohody s predávajúcim, a to v prípade, ak už bola jeho objednávka predávajúcim akceptovaná.
- **6.7.** V prípade, ak kupujúci nezaplatí predávajúcemu celú kúpnu cenu, zmluvné strany sa dohodli, že predávajúci je oprávnený odstúpiť od kúpnej zmluvy a prípadná zaplatená záloha na kúpnu cenu sa započíta v celej výške na zmluvnú pokutu, ktorú je povinný kupujúci zaplatiť predávajúcemu. V prípade, ak nebola poskytnutá záloha, kupujúci je povinný nenakladať s tovarom z dôvodu dohodnutej výhrady vlastníctva. Nárok na náhradu škody týmto nie je dotknutý.
- **6.8.** Náklady spojené s dopravou, prepravou, nie sú zahrnuté v kúpnej cene tovaru a predávajúci tieto služby nie je povinný kupujúcemu poskytnúť, ak sa nedohodnú inak. V prípade, ak Kupujúci požaduje od Predávajúceho dodanie tovaru prostredníctvom dopravcu, zaväzuje sa uhradiť všetky náklady, výdavky, ktoré vznikli alebo sú spojené s dopravou tovaru Kupujúcemu.
- **6.9.** Všetky akcie sú platné do vypredania zásob, pokiaľ pri konkrétnom produkte nie je uvedené inak.
- **6.10.** Kupujúci berie na vedomie, že Predávajúci má právo meniť cenu na základe inflácie, zmeny kurzu EURO oproti iným menám, zavedenia cla a dovoznej prirážky, zmeny výšky daní a zavedenia nových daní alebo poplatkov, ktoré majú vplyv na zvýšenie vstupov výroby, dodávky, prepravy na strane Predávajúceho. Zmenu ceny je Predávajúci povinný oznámiť- zaslať Kupujúcemu v prípade uplatnenia, a to doručením nového cenníka.
- **6.11.** Predávajúci zašle cenník tovarov, poskytnutých služieb a prípadne prepravy, dopravy Kupujúcemu výlučne na jeho vyžiadanie.



- **6.12.** Ak nenastane skutočnosť uvedená v bode 6.10., ktorá má vplyv na zmenu výšky ceny, platí, že je cena medzi stranami predávajúci- kupujúci dohodnutá vo výške, ktorá bola potvrdená v objednávke Kupujúceho.
- **6.13.** Cena, výška, a iné informácie jej tvorby sú považované za obchodné tajomstvo Predávajúceho, pričom Kupujúci sa zaväzuje zabezpečiť ochranu tohto obchodného tajomstva, tak aby nedošlo k zneužitiu týchto informácií na trhu v neprospech obchodnej stratégie, taktiky, a dobrého mena Predávajúceho.
- **6.14.** V prípade omeškania plnenia úhrady kúpnej ceny, má predávajúci právo uplatniť nárok na úrok z omeškania, a to za každý deň omeškania plnenia vo výške 0,05% z istiny. Zároveň má právo na odstúpenie od zmluvy, ak aj napriek výzve na nápravu- poskytnutie omeškaného plnenia- kupujúci nevysporiada svoje splatné záväzky voči predávajúcemu, ani v dodatočnej 3 dňovej lehote od doručenia výzvy na plnenie. Nárok na náhradu škody na strane predávajúceho, týmto nie je dotknutý.

## 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 (výhrada vlastníctva).
- **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. Všetky záručné reklamácie, kde sa vada prejaví do 30 dní od prevzatia tovaru riešime výmenou tovaru za nový kus.** Pokiaľ tovar nie je v daný moment na sklade, bude Vám v najkratšom možnom termíne objednaný alebo Vám umožníme výber iného tovaru v rovnakej hodnote. Pre urýchlenie riešenia reklamácie výmenou za nový kus do 30 dní od zakúpenia, musí byť reklamovaný tovar vrátený kompletný (tzn. vrátane všetkého príslušenstva, manuálov, a pod..). Garancia výmeny sa nevzťahuje na mechanicky poškodený tovar. Spoločnosť SLOVARM, a.s. ponúka možnosť vrátenia nepoužitého tovaru podľa zákonom stanovenej lehoty 7 dní. Tovar však musí byť v originálnom obale, nepoužívaný a kompletný. V prípade záujmu o vrátenie použitého tovaru ponúkame na vrátenie čiastku zodpovedajúcu hodnote použitého tovaru. Zákazník, ktorý nakupuje tovar v rámci svojej obchodnej činnosti a tento tovar nie je určený k ďalšiemu predaju, môže odstúpiť od zmluvy do 7 dní od prevzatia tovaru. Využitie lehoty na vrátenie tovaru nie je možné pri výrobkoch, ktoré zákazník získal v reklamačnom konaní (výmena za nový kus).
- **8.2.** Predávajúci zodpovedá za vady tovaru a kupujúci je povinný reklamáciu bezodkladne uplatniť u predávajúceho podľa platného reklamačného poriadku. Reklamácie je možné uplatňovať i formou emailu na emailovej adrese: reklamacie@slovarm.sk.
- **8.3.** 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**").
- **8.4.** 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 zavinil výrobca, dodávateľ alebo predávajúci, vzťahuje sa naň záruka a bol zakúpený u predávajúceho.
- **8.6.** Kupujúci je povinný vykonať prehliadku tovaru pri prevzatí tovaru. Pokiaľ tak neučiní, môže uplatniť nároky z väd zistených pri tejto prehliadke, len keď preukáže, že tieto vady mal tovar už v čase prevzatia tovaru.
- **8.7.** Počas záručnej doby má zákazník právo na bezplatné odstránenie vady po predložení tovaru vrátane príslušenstva, dokumentácie a návodu 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 doručí tovar do prevádzkarne predávajúceho na vlastné náklady a vyplní formulár na uplatnenie reklamácie a doručí ho predávajúcemu. Podobu formulára určí predávajúci a jeho vzor umiestni na internetovej stránke predávajúceho. Kupujúci je povinný vo formulári presne označiť druh a rozsah väd tovaru. Zákazník má právo uplatniť reklamáciu aj u osoby oprávnenej výrobcom tovaru na vykonávanie záručných opráv (ďalej len „určená osoba“). Zoznam určených osôb je uvedený v záručnom liste alebo ho kupujúcemu zašle na jeho žiadosť predávajúci. Zásah servisného technika je nutné vopred dohodnúť.

Reklamačné konanie tovaru, ktorý sa dá objektívne doručiť predávajúcemu začína dňom, kedy sú splnené všetky nasledujúce podmienky:

- vyplneného formulára na uplatnenie reklamácie od kupujúceho **doručenie** predávajúcemu, (Reklamačný protokol je zverejnený na internetovej stránke: <https://www.slovarm.sk/sk/na-stiahnutie>)
- **doručenie** reklamovaného 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:

- **doručenie** vyplneného formulára na uplatnenie reklamácie od kupujúceho predávajúcemu,
- **vykonanie** obhliadky reklamovaného tovaru treťou osobou, určenou predávajúcim, ktorá o obhliadke vydá kupujúcemu písomné potvrdenie,

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

- **8.9.** Predávajúci je povinný prijať reklamáciu v sídle predávajúceho, v ktorej je prijatie reklamácie možné, teda vo svojom sídle alebo u určenej osoby v súlade s ust. § 18 ods. 2 Zákona.
- **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.** Kupujúci je povinný reklamovať vady tovaru u predávajúceho bez zbytočného odkladu, inak kupujúcemu zaniká právo voči predávajúcemu na bezplatné odstránenie vady.
- **8.12.** Predávajúci alebo určená osoba vydá kupujúcemu potvrdenie o uplatnení reklamácie tovaru vo vhodnej forme zvolenej predávajúcim, napr. vo forme mailu alebo

v písomnej podobe, v ktorom je povinný presne označiť vady tovaru v súlade s ust. § 18 ods. 5 Zákona a poučiť spotrebiteľa o jeho právach, ktoré mu vyplývajú z ust. § 622 a ust. § 623 Občianskeho zákonníka. Ak je reklamácia uplatnená prostredníctvom prostriedkov diaľkovej komunikácie, predávajúci je povinný potvrdenie o uplatnení reklamácie doručiť kupujúcemu ihneď; ak nie je možné potvrdenie doručiť ihneď, musí sa doručiť bez zbytočného odkladu, najneskôr však spolu s dokladom o vybavení reklamácie; potvrdenie o uplatnení reklamácie sa nemusí doručovať, ak kupujúci má možnosť preukázať uplatnenie reklamácie iným spôsobom.

- **8.13.** Na základe rozhodnutia kupujúceho, ktoré zo svojich práv v zmysle ust. § 622 a ust. § 623 Občianskeho zákonníka uplatňuje je predávajúci alebo určená osoba povinná určiť spôsob vybavenia reklamácie podľa ust. § 2 písm. m) Zákona ihneď, v zložitejších prípadoch do 3 dní od začiatku reklamačného konania, v odôvodnených prípadoch, najmä ak sa vyžaduje zložité technické zhodnotenie stavu tovaru najneskôr do 30 dní odo dňa začiatku reklamačného konania. Po určení spôsobu vybavenia reklamácie predávajúci alebo určená osoba reklamáciu vybaví ihneď, v odôvodnených prípadoch možno reklamáciu vybaviť aj neskôr. Vybavenie reklamácie však nesmie trvať dlhšie ako 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie. Ak k prevzatíu predmetu reklamácie predávajúcim dôjde v neskorší deň, ako je deň uplatnenia reklamácie, tak lehoty na vybavenie reklamácie podľa § 18 ods. 4 zákona č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa začínajú plynúť odo dňa prevzatia predmetu reklamácie predávajúcim; najneskôr však od momentu, kedy predávajúci znemožní alebo zabráni prevzatie predmetu reklamácie. Po uplynutí lehoty na vybavenie reklamácie má spotrebiteľ právo od zmluvy odstúpiť alebo má právo na výmenu tovaru za nový tovar. O ukončení reklamačného konania a výsledku reklamácie informuje predávajúci kupujúceho formou dohodnutou medzi obidvoma zmluvnými stranami.

Ak kupujúci reklamáciu tovaru uplatnil počas prvých 12 mesiacov od uzavretia kúpnej zmluvy, môže predávajúci vybaviť reklamáciu zamietnutím len na základe vyjadrenia znalca alebo stanoviska vydaného autorizovanou, notifikovanou alebo akreditovanou osobou alebo stanoviska určenej osoby (ďalej len "odborné posúdenie tovaru"). Bez ohľadu na výsledok odborného posúdenia nemôže predávajúci od kupujúceho vyžadovať úhradu nákladov na odborné posúdenie tovaru ani iné náklady súvisiace s odborným posúdením tovaru.

- **8.14.** Ak kupujúci reklamáciu výrobku uplatnil po 12 mesiacoch od uzavretia kúpnej zmluvy a predávajúci ju zamietol, osoba, ktorá reklamáciu vybavila, je povinná v doklade o vybavení reklamácie uviesť, komu môže kupujúci zaslať tovar na odborné posúdenie. Ak kupujúci tovar zašle na odborné posúdenie určenej osobe uvedenej v doklade o vybavení reklamácie, náklady odborného posúdenia tovaru, ako aj všetky ostatné s tým súvisiace účelne vynaložené náklady znáša predávajúci bez ohľadu na výsledok odborného posúdenia. Ak kupujúci odborným posúdením preukáže zodpovednosť predávajúceho za reklamovanú vadu tovaru, môže reklamáciu uplatniť znova; počas vykonávania odborného posúdenia tovaru záručná doba neplynie. Predávajúci je povinný kupujúcemu uhradiť do 14 dní odo dňa znova uplatnenej reklamácie všetky náklady vynaložené na odborné posúdenie tovaru, ako aj všetky s tým súvisiace účelne vynaložené náklady. Znova uplatnenú reklamáciu nemožno zamietnuť.
- **8.15.** 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.
- **8.16.** Predávajúci si vyhradzuje právo nahradiť vadný tovar za iný obdobný tovar s porovnateľnými technickými parametrami.
- **8.17.** Nárok na uplatnenie záruky u predávajúceho kupujúcim zaniká:



- nepredložením dokladu o zaplatení, dodacieho listu alebo záručného listu, príslušenstva alebo dokumentácie tovaru,
  - neoznámením zjavných väd pri prevzatí tovaru,
  - uplynutím záručnej doby tovaru,
  - mechanickým poškodením tovaru spôsobeným kupujúcim,
  - používaním tovaru v podmienkach, ktoré neodpovedajú svojou vlhkosťou, chemickými a mechanickými vplyvmi prirodzenému prostrediu,
  - neodborným zaobchádzaním, obsluhou, alebo zanedbaním starostlivosti o tovar,
  - poškodením tovaru nadmerným zaťažovaním, alebo používaním v rozpore s podmienkami uvedenými v dokumentácii, všeobecnými zásadami, technickými normami alebo bezpečnostnými predpismi platnými v SR,
  - poškodením tovaru neodvrátiteľnými a/alebo nepredvídateľnými udalosťami,
  - poškodením tovaru náhodnou skazou a náhodným zhoršením,
  - neodborným zásahom, poškodením pri doprave, poškodením ohňom, statickou či atmosférickou elektrinou alebo iným zásahom vyššej moci,
  - poškodením povrchu výrobkov čistiacimi prostriedkami obsahujúcimi chlór, kyseliny, piesky, fosfáty a iné abrazívne častice,
  - zásahom do tovaru k tomu neoprávnenej osoby.
- **8.18.** Predávajúci je povinný vybaviť reklamáciu a ukončiť reklamačné konanie jedným z nasledujúcich spôsobov:
    - výmenou tovaru,
    - odovzdaním opraveného tovaru,
    - vrátením kúpnej ceny tovaru,
    - vyplatením primeranej zľavy z ceny tovaru,
    - písomnou výzvou na prevzatie predávajúcim určeného plnenia,
    - odôvodneným zamietnutím reklamácie tovaru.
  - **8.19.** Predávajúci je povinný o vybavení reklamácie vydať písomný doklad najneskôr do 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie, najneskôr však spolu s dokladom o vybavení reklamácie, ak lehota na jej vybavenie začala plynúť odo dňa prevzatia predmetu reklamácie predávajúcim.
  - **8.20.** Záručná doba je 24 mesiacov odo dňa uzavretia kúpnej zmluvy, pokiaľ nie je pre konkrétne prípady stanovená záručná doba iná, a plynie odo dňa prevzatia tovaru a potvrdenia potrebných dokumentov súvisiacich s tovarom oprávnenou osobou.
  - **8.21.** Záručná doba sa predlžuje o dobu, po ktorú kupujúci nemohol používať tovar z dôvodu záručnej opravy tovaru.
  - **8.22.** 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.
  - **8.23.** Všetky právom uplatnené záručné opravy sú bezplatné.
  - **8.24.** Pokiaľ ide o odstrániteľnú vadu, bude reklamácia vybavená v závislosti od rozhodnutia kupujúceho podľa bodu 8.13. týchto reklamačných a obchodných podmienok nasledujúcim spôsobom:
    - predávajúci zabezpečí odstránenie vady, alebo
    - predávajúci vadný tovar vymení.
  - **8.25.** Pokiaľ sa jedná vadu, ktorú nemožno odstrániť, alebo o jednu viac krát opakovanú odstrániteľnú vadu, alebo o väčší počet rôznych odstrániteľných väd, a ktoré bránia tomu, aby mohol byť tovar riadne užívaný ako bez vady, predávajúci vybaví v závislosti od rozhodnutia kupujúceho podľa bodu 8.13. týchto reklamačných a obchodných podmienok reklamáciu nasledujúcim spôsobom:





- výmenou tovaru za tovar iný funkčný rovnakých alebo lepších technických parametrov, alebo
- v prípade, že nemôže predávajúci vykonať výmenu tovaru za iný, vybaví reklamáciu vystavením dobropisu na vadný tovar.
- **8.26.** Vybavenie reklamácie sa vzťahuje len na vady uvedené vo formulári na uplatnenie reklamácie.
- **8.27.** Pre účely reklamácie sa za viac krát opakovanú odstrániteľnú vadu považuje výskyt jednej odstrániteľnej vady viac ako tri krát.
- **8.28.** Pre účely reklamácie sa za väčší počet rôznych odstrániteľných vád považuje výskyt viac ako troch rôznych odstrániteľných vád súčasne.
- **8.29.** Pre účely reklamácie sa za dobu, ktorá je považovaná za dobu, počas ktorej nemôže kupujúci riadne užívať tovar doba, počas ktorej po uzavretí kúpnej zmluvy nemôže kupujúci pre vady tovaru užívať tovar spolu viac ako 100 dní.
- **8.30.** Oprávnenie kupujúceho na uplatnenie reklamácie vady tovaru je po tom, ako využil svoje právo a požiadal predávajúceho o odstránenie vady tovaru podľa bodu 8.8. týchto reklamačných a obchodných podmienok skonsumované a bez ohľadu na výsledok reklamácie už opätovne nie je oprávnený pre tú istú jedinečnú vadu (nie vadu rovnakého druhu) uplatňovať reklamáciu opakovane.
- **8.31.** 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.

## 9. Osobné údaje a ich ochrana

- **9.1.** Zmluvné strany sa dohodli, že kupujúci v prípade, že je fyzickou osobou je povinný oznámiť predávajúcemu svoje meno a priezvisko, adresu trvalého bydliska vrátane PSČ, rodné číslo, číslo telefónu a mailovú adresu.
- **9.2.** Zmluvné strany sa dohodli, že kupujúci v prípade, že je právnickou osobou je povinný oznámiť predávajúcemu svoje obchodné meno, adresu sídla vrátane PSČ, IČO, číslo telefónu a mailovú adresu.
- **9.3.** Kupujúci uzavretím kúpnej zmluvy vyhlasuje, že súhlasí v zmysle ust. § 7 ods. 1 zákona č. 428/2002 Z.z. o ochrane osobných údajov v znení neskorších predpisov (ďalej len „ZnOOÚ“), aby predávajúci spracoval a uschovával jeho osobné údaje, najmä tie, ktoré sú uvedené vyššie a/alebo ktoré sú potrebné pri činnosti predávajúceho a spracovával ich vo všetkých svojich informačných systémoch. Kupujúci zároveň poskytuje predávajúcemu svoj súhlas s poskytnutím osobných údajov inej osobe. Predávajúci sa zaväzuje, že bude s osobnými údajmi kupujúceho zaobchádzať a nakladať v súlade s platnými právnymi predpismi SR. Kupujúci udeľuje predávajúcemu tento súhlas na dobu určitú do splnenia účelu spracúvania osobných údajov kupujúceho. Predávajúci po splnení účelu spracúvania zabezpečí bezodkladne likvidáciu osobných údajov kupujúceho. Súhlas so spracovaním osobných údajov môže kupujúci odvolať kedykoľvek písomnou formou. Súhlas zanikne v lehote 1 mesiaca od doručenia odvolania súhlasu kupujúcim predávajúcemu.
- **9.4.** Predávajúci vyhlasuje, že v súlade s ust. § 6 ods. 1 písm. c) ZnOOÚ osobné údaje bude získavať výlučne na účel uzavretia kúpnej zmluvy medzi predávajúcim a kupujúcim.
- **9.5.** Predávajúci vyhlasuje, že v súlade s ust. § 6 ods. 1 písm. e) ZnOOÚ bude získavať osobné údaje na iné účely ako sú uvedené v bode 9.5. ORP osobitne a zabezpečí, aby sa osobné údaje spracúvali a využívali výlučne spôsobom, ktorý zodpovedá účelu, na ktorý boli zhromaždené a že ich nebude združovať s osobnými údajmi, ktoré boli získané na iné účely.

- **9.6.** Predávajúci vyhlasuje, že v súlade s ust § 6 ods. 1 písm. i) ZnOOÚ bude spracúvať osobné údaje v súlade s dobrými mravmi a bude konať spôsobom, ktorý neodporuje ZnOOÚ ani iným všeobecne záväzným právnym predpisom a ani ich nebude obchádzať. Predávajúci vyhlasuje, že súhlas dotknutej osoby si nebude vynucovať a ani podmieňovať hrozbou odmietnutia zmluvného vzťahu, služby, tovaru alebo povinnosti ustanovenej predávajúcemu.
- **9.7.** Kupujúci má právo na základe písomnej žiadosti od predávajúceho vyžadovať:
  - vo všeobecne zrozumiteľnej forme informácie o stave spracúvania svojich osobných údajov v informačnom systéme v rozsahu podľa § 26 ods. 3 ZnOOÚ; pri vydaní rozhodnutia podľa odseku 4 písm. b) ZnOOÚ je kupujúci oprávnený oboznámiť sa s postupom spracúvania a vyhodnocovania operácií,
  - vo všeobecne zrozumiteľnej forme presné informácie o zdroji, z ktorého získal jej osobné údaje na spracúvanie,
  - vo všeobecne zrozumiteľnej forme odpis jej osobných údajov, ktoré sú predmetom spracúvania,
  - opravu jej nesprávnych, neúplných alebo neaktuálnych osobných údajov, ktoré sú predmetom spracúvania,
  - likvidáciu jej osobných údajov, ak bol splnený účel ich spracúvania podľa § 13 ods. 1 ZnOOÚ; ak sú predmetom spracúvania úradné doklady obsahujúce osobné údaje, môže požiadať o ich vrátenie,
  - likvidáciu jeho osobných údajov, ktoré sú predmetom spracúvania, ak došlo k porušeniu zákona.
- **9.8.** Právo kupujúceho možno obmedziť len podľa odseku 1 písm. d) a e) ZnOOÚ, ak takéto obmedzenie vyplýva z osobitného zákona alebo jeho uplatnením by bola porušená ochrana kupujúceho, alebo by boli porušené práva a slobody iných osôb.
- **9.9.** Kupujúci na základe bezplatnej písomnej žiadosti má právo u predávajúceho namietat' voči
  - spracúvaniu jeho osobných údajov, o ktorých predpokladá, že sú alebo budú spracúvané na účely priameho marketingu bez jeho súhlasu a žiadať ich likvidáciu,
  - využívaní osobných údajov uvedených v § 7 ods. 4 písm. d) 9.8. na účely priameho marketingu v poštovom styku, alebo
  - poskytovaní osobných údajov uvedených v § 7 ods. 4 písm. d) 9.8. na účely priameho marketingu.
- **9.10.** Kupujúci na základe bezplatnej písomnej žiadosti alebo osobne, ak vec neznesie odklad, má právo u predávajúceho kedykoľvek namietat'
  - voči spracúvaniu osobných údajov v prípadoch podľa § 7 ods. 4 písm. a), e), f) alebo g) ZnOOÚ vyslovením oprávnených dôvodov alebo predložením dôkazov o neoprávnenom zasahovaní do jeho práv a právom chránených záujmov, ktoré sú alebo môžu byť v konkrétnom prípade takýmto spracúvaním osobných údajov poškodené; ak tomu nebránia zákonné dôvody a preukáže sa, že námietka kupujúceho je oprávnená, predávajúci je povinný osobné údaje, ktorých spracúvanie kupujúci namietal, bez zbytočného odkladu blokovat' a zlikvidovat' ihneď, ako to okolnosti dovoľia,
  - a nepodrobiť sa rozhodnutiu predávajúceho, ktoré by malo pre ňu právne účinky alebo významný dosah, ak sa takéto rozhodnutie vydá výlučne na základe úkonov automatizovaného spracúvania jeho osobných údajov. Kupujúci má právo žiadať predávajúceho o preskúmanie vydaného rozhodnutia metódou odlišnou od automatizovanej formy spracúvania, pričom predávajúci je povinný žiadosti kupujúceho vyhovieť, a to tak, že rozhodujúcu úlohu pri preskúmaní rozhodnutia bude mať oprávnená osoba; o spôsobe preskúmania a výsledku zistenia

predávajúci informuje kupujúceho v lehote podľa § 21 ods. 3 ZOOÚ. Kupujúci nemá toto právo iba v prípade, ak to ustanovuje osobitný zákon, v ktorom sú opatrenia na zabezpečenie oprávnených záujmov kupujúceho, alebo ak rozhodnutie bolo prijaté v priebehu uzatvárania alebo plnenia zmluvy uzatváranej medzi predávajúcim a kupujúcim za predpokladu, že sa vyhovel požiadavke kupujúceho, ktorá je obsahom zmluvy, alebo kupujúcemu bolo na základe dohody udelené právo kedykoľvek počas platnosti zmluvy uplatniť svoj názor.

Kupujúci pri podozrení, že jeho osobné údaje sa neoprávnene spracúvajú, môže podať o tom oznámenie Úradu ma ochranu osobných údajov. Ak kupujúci nemá spôsobilosť na právne úkony v plnom rozsahu, jeho práva môže uplatniť zákonný zástupca. Ak kupujúci nežije, jeho práva, ktoré mala podľa ZOOÚ môže uplatniť blízka osoba. Požiadavky kupujúceho podľa § 20 ods. 1 písm. a), d) až f) ZOOÚ splní predávajúci bezplatne. Informácie podľa § 20 ods. 1 písm. b) a c) ZOOÚ predávajúci poskytne kupujúcemu bezplatne s výnimkou úhrady vo výške, ktorá nesmie prekročiť výšku materiálnych nákladov spojených so zhotovením kópií, so zadovážením technických nosičov a s odoslaním informácie kupujúcemu, ak osobitný zákon neustanovuje inak. Predávajúci vyhovie požiadavkám kupujúceho podľa § 20 ZOOÚ a písomne ju informuje najneskoršie do 30 dní od ich prijatia. Obmedzenie práv kupujúceho podľa § 20 ods. 1 písm. d) a e) ZOOÚ predávajúci bezodkladne písomne oznámi dotknutej osobe a úradu.

## 10. Odstúpenie od kúpnej zmluvy

- **10.1.** Predávajúci je oprávnený odstúpiť od kúpnej zmluvy v prípade z dôvodu vypredania zásob, nedostupnosti tovaru, alebo ak výrobca, dovozca alebo dodávateľ tovaru dohodnutého v kúpnej zmluve prerušil výrobu alebo vykonal tak závažné zmeny, ktoré znemožnili realizáciu splnenia povinností predávajúceho vyplývajúcich z kúpnej zmluvy alebo z dôvodov vyššej moci alebo ak ani pri vynaložení všetkého úsilia, ktoré možno od neho spravodlivo požadovať nie je schopný dodať tovar zákazníkovi v lehote určenej týmito obchodnými podmienkami alebo v cene, ktorá je uvedená v internetovom obchode. Predávajúci je povinný o tejto skutočnosti okamžite informovať kupujúceho a vrátiť mu už zaplatenú zálohu za tovar dohodnutý v kúpnej zmluve v lehote 15 dní od oznámenia o odstúpení od zmluvy prevodom na účet určený kupujúcim.
- **10.2.** Odstúpenie od zmluvy musí zmluvná strana urobiť písomnou formou a doručiť druhej zmluvnej strane.
- **10.3.** Odstúpenie od kúpnej zmluvy podľa prechádzajúceho bodu týchto všeobecných obchodných podmienok musí obsahovať identifikáciu kupujúceho, číslo a dátum objednávky, presnú špecifikáciu tovaru, spôsob, akým má predávajúci vrátiť už prijaté plnenie najmä číslo účtu a/alebo poštovú adresu. Zároveň s odstúpením od kúpnej zmluvy je povinný doručiť predávajúcemu tovar spolu s príslušenstvom vrátane dokumentácie, návodu, záručného listu, dokladu o zaplatení a pod. a v originálnom obale vo forme poistenej zásielky.

## 11. Záverečné ustanovenia

- **11.1.** Predávajúci si vyhradzuje právo na zmenu týchto všeobecných obchodných podmienok.
- **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 5.7. týchto všeobecných obchodných

podmienok do dňa doručenia tovaru predávajúcemu podľa bodu 11.4. týchto všeobecných obchodných podmienok.

- **11.4.** Zmluvné strany sa dohodli, že komunikácia medzi nimi bude uskutočňovaná vo forme e-mailových správ.
- **11.5.** Na vzťahy neupravené týmito všeobecnými obchodnými podmienkami sa vzťahujú príslušné ustanovenia Obchodného zákonníka.
- **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.

V Myjave, dňa 01. 01. 2021