

# OBCHODNÉ PODMIENKY

## platné pre nákup na: [www.acko.sk](http://www.acko.sk)

Tieto Obchodné podmienky upravujú základné práva a povinnosti zmluvných strán vyplývajúcich z ust. § 588 a nasl. Občianskeho zákonníka č. 40/1964 Zb. v znení neskorších predpisov o kúpnej zmluve, v súvislosti s nákupom tovaru ktorý môžu uskutočniť fyzické i právnické osoby (ďalej iba „spotrebiteľ“ alebo „kupujúci“) prostredníctvom našej internetovej stránky [www.acko.sk](http://www.acko.sk) ktorú prevádzkuje spoločnosť Áčko, a. s. (ďalej iba „predávajúci“) za predpokladu dodržania nižšie uvedených pravidiel.

Tieto Obchodné podmienky predstavujú neoddeliteľnú súčasť kúpnej zmluvy, ku ktorej uzavretiu dochádza zaslaním akceptáciou záväznej objednávky prostredníctvom tejto internetovej stránky. Pokiaľ kupujúci s predávajúcim uzatvoria písomnú zmluvu, v ktorej si dohodnú podmienky odchylné od týchto Obchodných podmienok, ustanovenia písomnej zmluvy budú uprednostnené pred dojednaniami týchto Obchodných podmienok.

### Presnosť obsahu a bezpečnosť webstránky

Obsahu stránky venujeme každodennú pozornosť. Naším cieľom je Vaša maximálna spokojnosť a pohodlie pri nákupe.

Všetky ceny sú uvádzané vrátane DPH. Garantujeme, že ceny sú správne v čase uverejnenia na tejto webstránke.

Všetky výrobky sú v rámci možností webstránky čo najvernejšie vyobrazené a ich vlastnosti sú čo najpodrobnejšie opísané. Snažíme sa čo najdokonalejšie prezentovať farebnosť výrobkov publikovaných na webstránke, avšak skutočná farebnosť výrobku vyobrazená na monitore môže byť ovplyvnená technickými a grafickými parametrami monitora, preto sa môže vzniknúť drobná odchýlka vo vyobrazení farieb na monitore počítača oproti skutočnému stavu.

Vynakladáme každodenné úsilie zabezpečiť webstránku proti vírusom a iným nedostatkom a v maximálnej miere ochrániť Váš počítač pred poškodením. Je však potrebné, aby ste sa ubezpečili, že používate vybavenie, ktoré ochráni Váš počítač pred poškodením počas používania tejto webstránky.

### Dostupnosť výrobkov

Zoznam tovaru na internetovej stránke elektronického obchodu, ktorú prevádzkuje predávajúci je katalógom bežne dodávaného tovaru a predávajúci nezaručuje okamžitú dostupnosť všetkých uvedených tovarov. Dostupnosť tovaru bude pre kupujúceho potvrdená potvrdzujúcim mailom, telefonicky alebo osobne, na základe otázky kupujúceho.

Tovary prezentované na tejto webstránke sú dostupné **iba do vypredania zásob. V prípade vypredania kupujúcim objednaného tovaru bude predávajúci o tejto skutočnosti kupujúceho bezodkladne informovať.**

### Objednávka

1.

Zmluvné strany sa dohodli, že kupujúci odoslaním objednávky predávajúcemu potvrdzuje, že súhlasí s tým, že tieto všeobecné obchodné podmienky a ich ustanovenia sa budú vzťahovať na všetky kúpne zmluvy uzavreté na internetovej stránke elektronického obchodu [www.acko.sk](http://www.acko.sk), ktorú prevádzkuje predávajúci, na základe ktorej predávajúci dodá tovar prezentovaný na predmetnej internetovej stránke kupujúcemu (ďalej len "kúpna zmluva" alebo „objednávka“).

2.

Spotrebiteľ objednáva výrobky a služby predávajúceho prostredníctvom obchodného systému na [www.acko.sk](http://www.acko.sk) písomnou formou: e-mailom (vrátane objednávky cez e-shop), poštou.

Pri každej objednávke musí spotrebiteľ uviesť meno a priezvisko, poštovú a fakturačnú adresu, telefónne príp. faxové číslo, e-mail; fyzická a právnická osoba podnikateľ aj IČO, DIČ, IČ DPH, názov tovaru, popis tovaru, počet kusov, dátum vystavenia objednávky, (objednávka prostredníctvom e-shopu tieto podmienky spĺňa automaticky).

Tieto údaje budú v zmysle zákona o ochrane osobných údajov č. 428/2002 Z.z. použité iba v rámci obchodného vzťahu medzi predávajúcim a spotrebiteľom a nebudú poskytnuté tretej osobe (s výnimkou osoby zabezpečujúcej prepravu tovaru).

Kupujúci pri odoslaní objednávky vyjadruje osobitne aj svoj súhlas s uložením a so spracovaním osobných údajov v elektronických databázach predávajúceho a zároveň vyjadruje súhlas s tým, aby mu predávajúci zasielal správy o činnosti, ponukách a akciách predávajúceho. Kupujúci môže kedykoľvek písomnou formou odvolať tento separátny súhlas s tým, aby mu predávajúci zasielal správy o činnosti, ponukách a akciách predávajúceho bez toho, aby bol akýmkoľvek spôsobom ovplyvnená a lebo zmarená možnosť uskutočniť uzavretie kúpnej zmluvy medzi predávajúcim a kupujúcim podľa týchto všeobecných obchodných podmienok. Súhlas zanikne v lehote 1 mesiaca od doručenia odvolania súhlasu kupujúcim predávajúcemu.

### 3.

Po doručení objednávky bude táto objednávka zaevidovaná v systéme predávajúceho. Najneskôr do 24 hodín od doručenia objednávky ( v pracovné dni) sa predávajúci skontaktuje so spotrebiteľom za účelom overenia objednávky, spôsobu dopravy a oznámi možnú dodaciu dobu, alebo termín odberu, konečnú cenu a spôsob úhrady.

### 4.

Záväzným akceptovaním objednávky kupujúceho predávajúcim je telefonické alebo e-mailové potvrdenie predávajúcim kupujúcemu o akceptovaní objednávky po jej prijatí a po overení dostupnosti a termínu dodania tovaru požadovaného kupujúcim označené ako "potvrdenie objednávky". Automaticky vykonávané oznámenie o prijatí objednávky do elektronického systému predávajúceho sa nepovažuje za záväzné akceptovanie objednávky.

Záväzné akceptovanie objednávky obsahuje údaje o názve a špecifikácii tovaru, ktorého predaj je predmetom kúpnej zmluvy, ďalej údaje o cene tovaru, 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.

Takto akceptovaná objednávka sa považuje za záväznú a je v súlade so zákonom č. 108/2000 Z.z. o ochrane spotrebiteľa pri podomovom predaji a zásielkovom predaji v znení neskorších zmien a predpisov chápaná ako zmluva uzavieraná na diaľku.

## Zmena, zrušenie objednávky a vrátenie tovaru

### 1.

**Tovar môže spotrebiteľ vrátiť bez udania dôvodu do 10 dní od jeho doručenia. Za každý vrátený tovar bude spotrebiteľovi vrátená kúpna cena v plnom rozsahu.**

### 2.

V prípade ak kupujúci požaduje zmenu objednávky, je povinný tak urobiť prostredníctvom elektronickej pošty, písomne alebo telefonicky. Kupujúci je povinný v oznámení o zmene objednávky uviesť meno, e-mail a popis objednaného tovaru.

### 3.

Pri zmene objednávky sa rovnako vyžaduje akceptácia zmeny objednávky zo strany predávajúceho v súlade s ustanoveniami týchto Obchodných podmienok tak, akoby sa jednalo o novú objednávku.

V prípade ak bola objednávka zmenená po tom ako bol tovar odoslaný na prepravu, môže predávajúci požadovať úhradu nákladov súvisiacich so zaslaním, a vrátením tohto tovaru a náklady na doručenie nového tovaru v zmysle zmenenej objednávky.

#### 4.

Za zrušenie objednávky kupujúcim v lehote 10 dní od doručenia tovaru predávajúci neúčtuje kupujúcemu žiadne poplatky príp. pokuty súvisiace so zrušením objednávky. V prípade, že kupujúci zaplatil predávajúcemu kúpnu cenu, alebo jej časť v čase do zrušenia objednávky, predávajúci vráti už zaplatenú kúpnu cenu alebo jej časť v lehote 7 dní od zrušenia objednávky prevodom na bankový účet kupujúceho, pokiaľ si zmluvné strany nedohodnú iný spôsob vrátenia kúpnej ceny.

### **Vlastnícke právo k dodanému tovaru**

#### 1.

Až do zaplatenia zostáva tovar vlastníctvom spoločnosti Áčko a.s.

Kupujúci nadobúda vlastnícke práva k tovaru až uhradením plnej kúpnej ceny. Do doby prechodu vlastníckych práv z predávajúceho na spotrebiteľa, ktorý má produkt v držbe, má spotrebiteľ všetky povinnosti uschovateľa veci a je povinný produkty a služby na vlastné náklady bezpečne uschovať a označiť ich tak, aby boli za každých okolností identifikovateľné ako produkt predávajúceho.

#### 2.

Predávajúci je oprávnený požadovať splnenie záväzkov, najmä uhradenie ceny za produkty a služby, a to bez ohľadu na to, že vlastníctvo k produktu a služby ešte neprešlo na spotrebiteľa.

#### 3.

Nebezpečenstvo škody na tovare prechádza na kupujúceho momentom prevzatia tovaru od predávajúceho, alebo keď tak neurobí včas, nebezpečenstvo škody na tovare prechádza na kupujúceho v čase keď mu predávajúci umožní nakladanie s tovarom. Nezáleží pritom, či tovar prevzal kupujúci osobne alebo prostredníctvom svojho zamestnanca, splnomocnenca alebo inej poverenej osoby.

### **Práva a povinnosti predávajúceho**

Predávajúci je povinný:

- dodať na základe objednávky potvrdenej predávajúcim kupujúcemu tovar v dohodnutom množstve, kvalite a termíne a zabalíť ho alebo vybaviť na prepravu spôsobom potrebným na jeho uchovanie a ochranu,
- zabezpečiť, aby dodaný tovar spĺňal potrebné kritériá podľa platných právnych predpisov SR
- odovzdať kupujúcemu najneskôr spolu s tovarom v písomnej alebo elektronickej podobe všetky doklady potrebné na prevzatie a užívanie tovaru a ďalšie doklady predpísané platnými právnymi predpismi (návody v slovenskom jazyku, záručný list, dodací list, daňový doklad)

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

### **Práva a povinnosti kupujúceho**

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

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

## Cena, platobné podmienky a prepravné

1.

Cena produktu je stanovená cenníkom predávajúceho. Ceny uvedené v cenníku môžu podliehať zmenám i bez predchádzajúceho ohlásenia. Predávajúci si vyhradzuje právo zmeny cien v nadväznosti na zmeny cien výrobcov, dovozcov a pod. Platná cena produktu bude vždy oznámená pri overovaní objednávky.

2.

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 (ďalej len "kúpna cena") formou hotovostnej platby na predajni predávajúceho, dobierkou v mieste dodania tovaru, dobierkou prostredníctvom spoločnosti poskytujúcej poštové služby, platbou kreditnou kartou, platbou prostredníctvom spoločnosti poskytujúcej spotrebiteľské úvery alebo bezhotovostným prevodom na účet predávajúceho, uvedený v záväznej akceptácii objednávky.

V prípade platby bezhotovostným prevodom sa za deň platby považuje deň, kedy bola celá kúpna cena pripísaná na účet predávajúceho.

3.

Kupujúci je povinný zaplatiť predávajúcemu kúpnu cenu za dohodnutý tovar v lehote podľa kúpnej zmluvy, najneskôr však pri prevzatí tovaru.

4.

Pri odovzdávaní produktu platí spotrebiteľ cenu za produkt spolu s nákladmi na dopravu a prípadne i cenu dobierky.

Spôsob dopravy si volí spotrebiteľ sám cez formulár objednávky v e-shope alebo pri inom spôsobe komunikácie. Spotrebiteľ si môže zvoliť spôsob dopravy, a to:

a) vlastnou dopravou

b) dopravou predávajúceho (xx EUR/km)

c) kuriérom (zasielateľskou službou) – cena je stanovená podľa cenníka zasielateľskej spoločnosti (spoločnosti .....), ktorej služby využívame, v závislosti od vzdialenosti a od hmotnosti produktu.

d) cez Slovenskú poštu (xx EUR pri objednávke do xx EUR, pri objednávke nad xx EUR sa poštovné neúčtuje).

5.

Výška nákladov na dopravu bude vždy oznámená spotrebiteľovi pri overovaní objednávky, prípadne predávajúci odporučí spotrebiteľovi lacnejší variant dopravy.

## Dodacie podmienky

1.

Dodacie lehoty sú pre rôzne druhy produktov rôzne. Termín dodávky alebo odberu tovaru bude vždy oznámený spotrebiteľovi najneskôr pri overovaní objednávky.

2.

Vo všeobecnosti je termín dodávky alebo odberu tovaru od 7 do 30 dní od dátumu overenia objednávky.

3.

Vo výnimočných prípadoch, keď niektoré druhy tovarov nie sú skladom, a nie sú k dispozícii môže byť dodacia lehota dlhšia. O tejto skutočnosti predávajúceho informuje kupujúceho najneskôr pri overení objednávky.

4.

Kupujúci je povinný prevziať tovar v mieste, ktoré je uvedené v akceptácii objednávky kupujúceho predávajúcim. V prípade, ak kupujúci tovar neprevezme do 7 dní po uplynutí lehoty uvedenej v objednávke v písomnej zmene objednávky alebo v záväznej akceptácii objednávky, je predávajúci oprávnený od zmluvy odstúpiť. Kupujúci sa zaväzuje uhradiť predávajúcemu náklady spojené s prepravou, nakládkou, vykládkou a príp. uskladnením tovaru.

**5.**

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

**6.**

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 dodací list, resp. iný doklad osvedčujúci dodanie a prevzatie tovaru.

**7.**

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 príp. náklady spojené s prepravou, nákladkou, vykládkou príp. skladovaním tovaru.

**8.**

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 dodacom liste príp. v inom doklade o dodaní resp. prevzatí tovaru.

**9.**

Kupujúci je povinný skontrolovať zásielku (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.

**10.**

Kupujúci je oprávnený v prípade nedodania tovaru predávajúcim v lehote uvedenej v týchto Obchodných podmienkach odstúpiť od kúpnej zmluvy (resp. zrušiť objednávku) a predávajúci je povinný vrátiť kupujúcemu už zaplatenú časť kúpnej ceny v lehote 30 dní od doručenia odstúpenia od kúpnej zmluvy bezhotovostným prevodom na účet kupujúceho určený kupujúcim.

**11.**

Kupujúci sa zaväzuje prevziať tovar v dohodnutom termíne na adrese uvedenej na objednávke.

**12.**

Pri preberaní produktu je spotrebiteľ povinný skontrolovať fyzickú neporušenosť a kompletnosť zásielky. Pokiaľ je zásielka viditeľne poškodená a zničená, spotrebiteľ je povinný bez prevzatia zásielky ihneď kontaktovať predávajúceho a so zasielateľskou spoločnosťou spísať Zápis o škode na zásielke.

## **Reklamačný poriadok**

### **(záruky, zodpovednosť za vady, nároky z väd tovaru, reklamácie)**

**1.**

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 v znení neskorších predpisov (ďalej iba „zákon o ochrane spotrebiteľa“ alebo „zákon č. 250/2007 Z.z.“).

Reklamačný poriadok sa vzťahuje na tovar zakúpený kupujúcim od predávajúceho vo forme elektronického obchodu na internetovej stránke elektronického obchodu predávajúceho.

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

Konkrétne záručné a servisné podmienky sú uvedené v príslušných záručných listoch vybraných produktov, ktoré spotrebiteľ obdrží pri kúpe produktu.

Vo všeobecnosti, pokiaľ v záručných listoch nie je uvedené inak, je záručná doba pre plnenie spotrebiteľských zmlúv stanovená na minimálne 24 mesiacov počítaných od dodania tovaru potrebných dokladov (napr. dokladu o kúpe tovaru, záručného listu a pod.).

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

Spotrebiteľom je osoba, ktorá pri uzatváraní a plnení spotrebiteľskej zmluvy nekoná v rámci predmetu svojej obchodnej alebo inej podnikateľskej činnosti. Reklamovať je možné len produkt zakúpený a zaplatený u predávajúceho. Pri uplatnení reklamácie je spotrebiteľ povinný doručiť reklamovaný produkt čistý, mechanicky nepoškodený, v originálnom balení, vrátane všetkých dokladov a najmä záručného listu, faktúry alebo iného dokladu o zaplatení produktu predávajúcemu. Pri uplatnení reklamácie sa spotrebiteľ riadi pokynmi uvedenými v záručnom liste.

## **2.**

### **Zodpovednosť predávajúceho**

Predávajúci zodpovedá za to, že tovar má predajcom deklarovanú kvalitu, akosť a úžitkové vlastnosti alebo na základe predajcom vykonanej reklamy očakávané, prípadne akosť a úžitkové vlastnosti pre vec takého druhu obvyklé, že zodpovedá požiadavkám, právnym predpisom a zodpovedá účelu, ktorý predajca uvádza alebo pre ktorý sa vec obvykle používa.

Zhotoviteľ zodpovedá za vady, ktoré sa na dodanom tovare vyskytnú po prevzatí tovaru a v záručnej dobe.

Zhotoviteľ nezodpovedá za vady, najmä v prípadoch, ak :

- spotrebiteľ vadu tovaru spôsobil sám, napr. mechanickým poškodením, alebo neodbornou manipuláciou a ošetrovaním ktoré je v rozpore s návodom na použitie,
- spotrebiteľ pred prevzatím tovaru o vade tovaru vedel, resp. na vadu tovaru upozornený a tovar prevzal napriek tomu že tento tovar má vady,
- reklamácia spotrebiteľa odporuje povahe alebo účelu tovaru,
- ide o vady, pre ktoré bola poskytnutá zľava z ceny tovaru, pričom kupujúci bol predávajúcim upozornený na to, že tovar sa predáva za zníženú cenu z dôvodu výskytu vady pričom na vadu kupujúceho upozorn,
- vady, ktoré vznikli v záručnej dobe v dôsledku opotrebenia tovaru, nesprávnym či nadmerným používaním, alebo uplynutím doby životnosti tovaru,
- vady spôsobené pôsobením vonkajších vplyvov, prírodných síl,
- vady spôsobené zásahom neoprávnenej osoby na tovare alebo jeho súčasť,
- vady spôsobené nerešpektovaním pokynov z návodu na použitie alebo nesprávnym používaním.

## **3.**

Kupujúci je povinný reklamáciu bezodkladne uplatniť u predávajúceho podľa platného reklamačného poriadku.

## **4.**

V prípade uplatňovania reklamácie sa odporúča spotrebiteľovi telefonicky oznámiť predávajúcemu, že daný produkt vykazuje chybu a akým spôsobom sa prejavila. Na základe týchto informácií sa odporúči spotrebiteľovi ďalší postup pri vybavovaní reklamácie.

## **5.**

Počas záručnej doby 24 mesiacov má zákazník právo na bezplatné odstránenie vady po predložení tovaru vrátane príslušenstva, dokumentácie a návodu oprávnenému zástupcovi predávajúceho spolu s originálnym obalom tovaru, záručným listom a dokladom o zaplatení.

## **6.**

Ak tovar vykazuje vady, zákazník má právo uplatniť reklamáciu písomne príp. aj osobne v priestoroch predajne predávajúceho v súlade s ust. § 18 ods. 2 zákona č. 250/2007 Z.z. tak, že doručí tovar do predajne predávajúceho na vlastné náklady a vyplní formulár na uplatnenie reklamácie a odovzdá ho predávajúcemu. Vzor formulára na uplatnenie reklamácie predávajúci umiestni na internetovej stránke predávajúceho. Kupujúci je povinný presne označiť druh a rozsah väd tovaru.

Zákazník má právo uplatniť reklamáciu aj u ďalších predávajúcim označených osôb oprávnených na vykonávanie záručného servisu (ďalej len „určená osoba“). Zoznam oprávnených osôb je uvedený v záručnom liste, na internetovej stránke predávajúceho alebo ho kupujúcemu zašle na jeho žiadosť predávajúci. Reklamačné konanie tovaru, ktorý sa dá objektívne doručiť predávajúcemu začína dňom, kedy sú splnené všetky nasledujúce podmienky:

- 1) doručenie alebo odovzdanie vyplneného formulára (resp. písomnej žiadosti) na uplatnenie reklamácie od kupujúceho predávajúcemu,
- 2) doručenie reklamovaného tovaru aj s originálnym príslušenstvom od kupujúceho predávajúcemu.

Kupujúci je povinný reklamovať vady tovaru u predávajúceho bez zbytočného odkladu.

## 7.

Na prijímanie reklamácií je predávajúci povinný zabezpečiť na predajni prítomnosť osoby poverenej vybavovať reklamácie v súlade s ust. § 18 ods. 3 Zákona č. 250/2007 Z.z.

Predávajúci alebo určená osoba každú uplatnenú reklamáciu zaeviduje a 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 č. 250/2007 Z.z. 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.

## 8.

Každá reklamácia musí byť riadne vybavená ihneď, v zložitejších prípadoch najneskôr v lehote do 3 dní. Pokiaľ reklamáciu nie je možné vybaviť v lehote do troch dní, z dôvodu, že na posúdenie vady je potrebné vykonať odborné posúdenie, predávajúci vybaví reklamáciu najneskôr v lehote do 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie. Predávajúci však v takomto prípade, o potrebe vykonania odborného posúdenia a o predĺžení doby reklamácie, predávajúci písomne informuje kupujúceho najneskôr v lehote do 3 dní od uplatnenia reklamácie kupujúcim.

## 9.

Ak kupujúci nie je spokojný s vybavením reklamácie, môže sa obrátiť na príslušného vedúceho zamestnanca predávajúceho, ktorý znovu celú situáciu posúdi a nájde prijateľné riešenie.

## 10.

### **Nároky kupujúceho z väd :**

V prípade výskytu odstrániteľných väd tovaru, ktoré si kupujúci uplatní v priebehu záručnej doby, môže kupujúci požadovať:

- a) bezplatné, riadne a včasné odstránenie väd,
- b) výmenu vadného tovaru, alebo časti tovaru, ak sa vada týka iba časti tovaru,
- c) primeranú zľavu z kúpnej ceny,

Za odstrániteľné vady sa považujú vady tovaru, ktorých odstránením neutrpí vzhľad, funkcia a akosť tovaru.

V prípade neodstrániteľných väd tovaru, ktoré si kupujúci uplatní v priebehu záručnej doby, môže kupujúci požadovať výmenu vadného tovaru za bezvadný. Pokiaľ výmena nie je možná, môže od zmluvy odstúpiť a požadovať vrátenie zaplatenej kúpnej ceny. Toto právo má kupujúci aj v prípade, ak sa na tovare opätovne vyskytla odstrániteľná vada (pričom predávajúci už predtým najmenej dvakrát vykonal

predchádzajúce opravy rovnakej vady), alebo sa na veci vyskytne väčší počet vád (t.zn., že v dobe uplatnenia reklamácie má tovar najmenej tri rôzne vady), ktoré bránia kupujúcemu tovar riadne užívať.

Právo voľby medzi uvedenými nárokmi má kupujúci. Kupujúci si môže niektorý z uvedených nárokov uplatniť spolu s uplatnením reklamácie. Pokiaľ si kupujúci zvolí jeden spomedzi vyššie uvedených nárokov, vykonanú voľbu môže dodatočne zmeniť po dohode s predávajúcim. Pokiaľ kupujúci nevykoná voľbu bezprostredne po uplatnení reklamácie, právo voľby medzi vyššie uvedenými nárokmi prechádza na predávajúceho.

Rovnaké práva ako pri vadách neodstrániteľných (vrátane práva odstúpiť od zmluvy) má kupujúci aj v prípade, ak oprava vadného tovaru nebola vykonaná v lehote 30 dní od uplatnenia reklamácie.

Ak sa na tovare vyskytnú neodstrániteľné vady, ktoré nebránia riadnemu užívaniu veci, má objednávateľ právo požadovať primeranú zľavu z ceny. Zhotoviteľ je povinný poskytnúť zľavu z ceny, resp. vrátiť časť už zaplatenej kúpnej ceny. Pri určovaní výšky zľavy sa prihliada na rozsah vád reklamovaného tovaru.

#### **11.**

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.

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 kupujúci 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.

#### **12.**

Nárok na uplatnenie záruky u predávajúceho kupujúcim zaniká:

- 1, nepredložením dokladu o zaplatení alebo záručného listu (postačuje predloženie dokladu o zaplatení), nedodaním originálneho príslušenstva k vadnému výrobku,
- 2, uplynutím záručnej doby tovaru,
- 3, mechanickým alebo iným poškodením tovaru spôsobeným kupujúcim,
- 4, používaním tovaru v podmienkach, ktoré neodpovedajú svojou vlhkosťou, chemickými a mechanickými vplyvmi prirodzenému prostrediu,
- 5, neodborným zaobchádzaním, obsluhou, alebo zanedbaním povinnej starostlivosti o tovar,
- 6, poškodením tovaru nadmerným zaťažovaním, alebo používaním v rozpore s podmienkami uvedenými v dokumentácii, všeobecnými zásadami, technickými normami alebo bezpečnostnými predpismi platnými v SR,
- 7, poškodením tovaru neodvratiteľnými a/alebo nepredvídateľnými udalosťami,
- 8, poškodením tovaru neodborným zásahom a manipuláciou, poškodením pri doprave, poškodením vodou, ohňom alebo iným zásahom vyššej moci,

#### **13.**

Predávajúci je povinný vybaviť reklamáciu a ukončiť reklamačné konanie jedným z nasledujúcich spôsobov:

- 1, odovzdaním opraveného tovaru,
- 2, výmenou vadného tovaru alebo časti tovaru, príp. dodaním chýbajúceho množstva tovaru,
- 3, vrátením kúpnej ceny tovaru alebo alikvotnej časti kúpnej ceny tovaru podľa jeho opotrebovania a doby používania,

- 4, vyplatením primeranej zľavy z ceny tovaru,
- 5, písomnou výzvou na prevzatie predávajúcim určeného plnenia,
- 6, odôvodneným zamietnutím reklamácie tovaru.

**14.**

Predávajúci je povinný o spôsobe vybavenia reklamácie a o vybavení reklamácie kupujúcemu vydať písomný doklad najneskôr do 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie prostredníctvom poskytovateľa poštovej alebo kuriérskej alebo donáškovej služby, alebo prostredníctvom E-mailu.

**15.**

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.

## **Odstúpenie od zmluvy**

**1.**

**Spotrebiteľ je oprávnený odstúpiť od zmluvy bez uvedenia dôvodu do 10 pracovných dní odo dňa prevzatia tovaru.**

Odstúpenie od zmluvy musí byť uskutočnené písomnou formou, príp. vo forme vyplneného formulára, ktorého podobu určí predávajúci a jeho vzor umiestni na internetovej stránke predávajúceho. Odstúpenie musí obsahovať všetky údaje slúžiace k identifikácii produktu, spotrebiteľa a predávajúceho a musí byť vo vyššie uvedenej lehote doručené spolu s produktom do sídla predávajúceho na náklady a zodpovednosť spotrebiteľa. Náklady na vrátenie produktu znáša spotrebiteľ.

**2.**

Produkt nesmie byť poškodený, musí byť v pôvodnom obale a spolu s produktom musí spotrebiteľ odovzdať všetky dokumenty týkajúce sa predmetného produktu (návod na obsluhu, záručný list, doklad o nadobudnutí a pod.), ktoré obdržal pri jeho kúpe. Spotrebiteľ súhlasí a berie na vedomie, že písomnou formou sa v tomto prípade rozumie listina o odstúpení od kúpnej zmluvy podpísaná spotrebiteľom.

**3.**

Pri dodržaní vyššie uvedených povinností spotrebiteľa, predávajúci prevezme tovar späť a do 15 dní odo dňa odstúpenia zmluvy cenu zaplatenú za produkt alebo za službu alebo preddavok, ktorý spotrebiteľ uhradil za produkt alebo službu vráti spotrebiteľovi vopred dohodnutým spôsobom späť.

**4.**

V prípade akceptovania požiadavky spotrebiteľa na odstúpenie od kúpnej zmluvy po lehote 10 pracovných dní, má predávajúci právo požadovať úhradu vzniknutých nákladov.

**5.**

Predávajúci si vyhradzuje právo zrušiť objednávku (odstúpiť od zmluvy) alebo jej časť ak:

- a) produkt sa nevyrába alebo sa prestal vyrábať
- b) zmenila sa cena dodávateľa produktu

Predávajúci je oprávnený odstúpiť od kúpnej zmluvy z dôvodu vypredania zásob, nedostupnosti tovaru, alebo z dôvodu prerušenia výroby objednaného tovaru, alebo ak z iného dôvodu nie je možné realizovať predaj tovaru podľa požiadaviek kupujúceho, 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.

## **Záverečné ustanovenia**

**1.**

Predávajúci si vyhradzuje právo zmeny ceny. Pri zmene ceny predávajúci kontaktuje spotrebiteľa. Spotrebiteľ má právo pri takto upravených cenách objednávku stornovať.

**2.**

Spotrebiteľ prehlasuje, že pred vyplnením alebo oznámením objednávky sa oboznámil s týmito všeobecnými podmienkami a najmä s podmienkami reklamácie tovaru a že s nimi súhlasí.

**3.**

Bez ohľadu na ostatné ustanovenia zmluvy, predávajúci nezodpovedá spotrebiteľovi za ušlý zisk, stratu príležitostí alebo žiadne iné nepriame alebo následné straty v dôsledku nedbalosti, porušenia zmluvy alebo vzniknuté iným spôsobom.

**4.**

Predávajúci si vyhradzuje právo na zmenu týchto všeobecných obchodných podmienok. Povinnosť písomného oznámenia zmeny v týchto všeobecných obchodných podmienkach je splnená umiestnením na internetovej stránke elektronického obchodu predávajúceho.

**5.**

Práva spotrebiteľa vo vzťahu k predávajúcemu vyplývajúce zo zákona o ochrane spotrebiteľa č. 250/2007 Z.z. v znení neskorších zmien a predpisov a zákona o ochrane spotrebiteľa pri podomovom predaji a zásielkovom predaji č. 108/2000 Z.z. v znení neskorších zmien a predpisov, zostávajú týmito podmienkami nedotknuté.

**6.**

Predávajúci a spotrebiteľ sa dohodli, že plne uznávajú komunikáciu na diaľku – telefonickú, faxovú (vrátane ručne vypísanej objednávky), elektronickú formu komunikácie, najmä prostredníctvom elektronickej pošty a internetovej siete ako platnú a záväznú pre obe zmluvné strany.

**7.**

V prípade, ak je kúpna zmluva uzatvorená v písomnej forme (príp. elektronickej forme), akákoľvek jej zmena musí mať písomnú (príp. elektronickú) formu.

**8.**

Na vzťahy neupravené týmito všeobecnými obchodnými podmienkami sa vzťahujú príslušné ustanovenia Občianskeho zákonníka, Zákona, zákona č. 22/2004 Z.z. o elektronickom obchode a o zmene a doplnení zákona č. 128/2002 Z.z. o štátnej kontrole vnútorného trhu vo veciach ochrany spotrebiteľa a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení zákona č. 284/2002 Z.z. v znení neskorších predpisov a Zákona o ochrane spotrebiteľa pri zásielkovom predaji.

**9.**

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

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

Tieto Obchodné podmienky nadobúdajú účinnosť dňa: 17.11.2011