Všeobecné zmluvné podmienky

UNIX AUTO S.R.O. (so sídlom: 945 01 Komárno, Damjanichova 224/14, DIČ: SK2023271987, registrovaná v obchodnom registri pod číslom: 11 32 87/B, ďalej len: „Spoločnosť“) tieto Všeobecné obchodné podmienky (ďalej len „VOP“) uplatňuje na kúpne zmluvy uzatvorené medzi Spoločnosťou a spotrebiteľom (spotrebiteľ podľa občianskeho zákonníka: fyzická osoba konajúca mimo svojej profesie, povolania alebo obchodnej činnosti, ďalej len „Spotrebiteľ“) na výrobky uvádzané na trh Spoločnosťou (ďalej len „Výrobok“ alebo „Výrobky“).

Kúpne zmluvy, ktoré sú predmetom týchto VOP, Spoločnosť na základe objednávok zadaných na svojom internetovom obchode (https://www.unixauto.sk, ďalej len „Internetový obchod“) s osobným odberom Spotrebiteľom na jednej z pobočiek Spoločnosti uvedených pri nákupe na Internetovom obchode, Spotrebiteľovi plní za úhradu kúpnej ceny uvedenej v Internetovom obchode.

1. Používanie Internetového obchodu

Pre používanie Internetového obchodu je nutná registrácia Spotrebiteľa. Po registrácii sa do Internetového obchodu môžete prihlásiť pomocou prihlasovacích údajov vytvorených počas registrácie. S údajmi poskytnutými Spotrebiteľom zaobchádza výlučne Spoločnosť na základe pravidiel Spoločnosti o ochrane osobných údajov a vyhlásení o ochrane osobných údajov. Pred schválením môžete skontrolovať správnosť údajov, prostredníctvom Internetového obchodu môžete kedykoľvek iniciovať ich úpravu a vymazanie z databázy Internetového obchodu. Pre obmedzené použitie Internetového obchodu nie je pri prehliadaní databázy nutná registrácia.

Spotrebiteľ odoslaním objednávky v Internetovom obchode uzatvára so Spoločnosťou písomnú kúpnu zmluvu v slovenskom jazyku, ktorá sa riadi slovenským právom.

Spoločnosť môže prijať objednávku, ak sú pri registrácii údajov zákazníka a uskutočnení objednávky všetky údaje správne vyplnené. Spoločnosť nezodpovedá za žiadne škody vzniknuté v prípade, že sa tak nestane, ani za technické problémy, ktoré vzniknú počas procesu, najmä v súvislosti s pripojením na internet.

1.1. Postup registrácie:

Registráciu môžete spustiť na https://www.unixauto.sk/webshop/registration. Ako prvý krok registrácie zadajte svoje základné údaje. Po zadaní základných údajov môžete zaregistrovať aj svoje vozidlo. Ak vozidlo nezaregistrujete, môžete svoju registráciu dokončiť stlačením tlačidla registrácia. Na e-mailovú adresu, ktorú ste uviedli počas registrácie, bude zaslaný potvrdzovací e-mail. Kliknutím sem potvrdíte svoju registráciu.

1.2. Nakupovanie:

Prihláste sa do Internetového obchodu pomocou svojich prihlasovacích údajov. Po prihlásení vyberte výrobok, ktorý si chcete objednať, a kliknite na Pridať do košíka. Po stlačení tlačidla Pridať do košíka môžete do vyskakovacieho okna zadať množstvo, ktoré chcete objednať. Po zadaní množstva stlačte tlačidlo Pridať do košíka. Pridaním do košíka sa otvorí bočný panel Košík, ktorý zobrazí doteraz umiestnené výrobky v košíku. Ak chcete pokračovať v nakupovaní, kliknite na Pokračovať v nakupovaní. Ak chcete objednávku dokončiť, kliknite na tlačidlo Ďalej do košíka. Výrobky, ktoré si chcete objednať a ich počet môžete skontrolovať otvorením nákupného košíka. V súhrne objednávky môžete skontrolovať sumu objednávky, zvoliť, či chcete uplatniť zľavu, resp. môžete zmeniť spôsob prevzatia. Po overení všetkých informácií objednajte kliknutím na Ďalej na objednávku. Zadajte svoje fakturačné a kontaktné údaje a potom kliknite na Ďalej. Pred dokončením objednávky skontrolujte svoje kontaktné údaje a objednané položky, následne kliknite na tlačidlo Odoslať objednávku. Po úspešnej objednávke môžete pokračovať v prehliadaní stlačením tlačidla Späť do Internetového obchodu. Po zadaní objednávky bude objednávka spracovaná a my vám o jej dokončení pošleme oznámenie v e-maily.

Ceny uvedené vedľa Výrobkov sú vyjadrené v eurách s DPH. Spoločnosť si vyhradzuje právo zmeniť cenu a ukončiť rôzne akcie bez predchádzajúceho upozornenia.

Informácie o zásobe výrobkov v Internetovom obchode sa zobrazujú vedľa každého výrobku. Ak sa po zadaní objednávky ukáže, že výrobok nie je na sklade aj napriek poskytnutým informáciám, Spoločnosť sa skontaktuje so Spotrebiteľom a na základe dohody zmluvných strán môže dôjsť k zmene objednávky alebo k vráteniu už zaplatenej sumy Spotrebiteľovi.

1.3. Potvrdenie objednávky, jeho nedoručenie:

Po odoslaní objednávky dostane Spotrebiteľ potvrdzovací e-mail. Pokiaľ toto potvrdenie Spotrebiteľ nedostane v predpokladanej dobe od odoslania objednávky, v závislosti od povahy služby, najneskôr však do 48 hodín, je Spotrebiteľ zbavený zmluvnej povinnosti. Objednávka a jej potvrdenie sa bude považovať za prijaté Spoločnosťou alebo Spotrebiteľom, keď bude dostupné. Spoločnosť sa zrieka akejkoľvek zodpovednosti za potvrdenie, ak potvrdenie nebude doručené, pretože spotrebiteľ pri registrácii uviedol nesprávnu e-mailovú adresu alebo nie je schopný prijať správu z dôvodu preplnenia e-mailovej schránky.

1.4. Oprava chýb zadaných údajov:

Spotrebiteľ sa v každom prípade môže pred dokončením procesu objednávky vrátiť do predchádzajúcej fázy, kde môže zadané údaje opraviť.

Počas objednávky je možné prezerať alebo meniť obsah košíka, ak košík obsahuje množstvo, ktoré si nechcete objednať, môžete z košíka vymazať daný Výrobok stlačením tlačidla X. Potom musí byť do košíka znovu vložené požadované množstvo z Výrobku,

ktoré chcete objednať. Ak si Spotrebiteľ želá vymazať Výrobky z košíka, môže ich vymazať stlačením tlačidla X vedľa Výrobku.

Počas objednávky má Spotrebiteľ možnosť priebežne opravovať/mazať zadané údaje.

1.5. Dodacia doba:

V objednávkovom formulári získate ďalšie informácie o predpokladanej dodacej dobe kliknutím na Informácie o dodaní pri jednotlivých výrobkoch.

1.6. Náklady na prepravu a jej podmienky:

Spotrebitelia majú výhradne možnosť osobného odberu v našej pobočkovej sieti. Diely objednané v Internetovom obchode môžete prevziať iba osobne na pobočke v blízkosti dodacej adresy, ktorú ste uviedli. Ako majiteľ Autokarty najjednoduchším spôsobom je prihlásiť sa do nášho systému pomocou údajov Autokarty a pozrieť sa na „Obsluhujúce prevádzky“.

Spoločnosť bude Spotrebiteľa osobitne informovať o dodacej dobe. Za osobný odber neúčtujeme poplatok za dopravu. Spoločnosť poskytuje Spotrebiteľovi 4 pracovné dni na osobný odber na danej pobočke. Po uplynutí stanoveného termínu spoločnosť považuje kúpnu zmluvu za neplatnú.

2. Odstúpenie, ručenie vecných nedostatkov a záruka na výrobok

2.1. Právo na odstúpenie/výpoveď zmluvy

Podľa zákona 102/2014 Z. z. **o ochrane spotrebiteľa pri predaji tovaru alebo poskytovaní služieb na základe zmluvy uzavretej na diaľku alebo zmluvy uzavretej mimo prevádzkových priestorov predávajúceho a o zmene a doplnení niektorých zákonov** môže Spotrebiteľ odstúpiť od zmluvy a objednaný výrobok vrátiť bez uvedenia dôvodu do 14 dní od prevzatia objednaného výrobku. Ak nebudú tieto informácie k dispozícii, Spotrebiteľ je oprávnený uplatniť svoje právo na odstúpenie od zmluvy do 12 mesiacov a 14 dní od prevzatia objednaného výrobku . Ak Spoločnosť tieto informácie poskytne po 14 dňoch, ale do 12 mesiacov od dátumu prevzatia výrobku alebo uzavretia zmluvy, lehota na odstúpenie od zmluvy je 14 dní od oznámenia týchto informácií.

2.1.2. Lehota na uplatnenie práva na odstúpenie od zmluvy sa začína dňom, keď Spotrebiteľ alebo tretia osoba iná ako dopravca určený spotrebiteľom výrobok prevezme.

2.1.3. Spotrebiteľ môže svoje právo na odstúpenie uplatniť aj od dátumu uzavretia zmluvy do dňa prevzatia výrobku.

2.1.4. Náklady na vrátenie Výrobku musí znášať Spotrebiteľ, spoločnosť nenesie náklady na vrátenie Výrobku.

2.1.5. Spotrebiteľovi v prípade uplatnenia práva na odstúpenie nevzniknú okrem nákladov na vrátenie výrobku iné náklady.

2.1.6. Spotrebiteľ nie je oprávnený na odstúpenie od zmluvy v prípade neprefabrikovaného Výrobku, ktorý bol vyrobený na základe pokynov spotrebiteľa alebo na jeho výslovnú žiadosť, alebo v prípade Výrobku, ktorý je jasne prispôsobený spotrebiteľovi.

2.1.7. Spotrebiteľ ďalej nemôže uplatniť svoje právo na odstúpenie od zmluvy ak:

a. 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,

b. 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,

c. predaj tovaru zhotoveného podľa osobitných požiadaviek spotrebiteľa, tovaru vyrobeného na mieru alebo tovaru určeného osobitne pre jedného spotrebiteľa,

d. predaj tovaru, ktorý podlieha rýchlemu zníženiu akosti alebo skaze,

e. 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,

f. predaj tovaru, ktorý môže byť vzhľadom na svoju povahu po dodaní neoddeliteľne zmiešaný s iným tovarom,

g. 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,

h. 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,

i. predaj zvukových záznamov, obrazových záznamov, zvukovoobrazových záznamov alebo počítačového softvéru predávaných v ochrannom obale, ak spotrebiteľ tento obal rozbalil,

j. predaj periodickej tlače s výnimkou predaja na základe dohody o predplatnom a predaj kníh nedodávaných v ochrannom obale,

k. poskytnutie ubytovacích služieb na iný účel ako na účel bývania, 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,

l. 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.

2.1.8. Spoločnosť po vrátení výrobku/alebo prijatí vyhlásenia o odstúpení v zmysle vyššie uvedených právnych predpisov neodkladne, najneskôr však do 14 dní o zistení odstúpenia vráti Spotrebiteľovi uhradenú sumu vrátane nákladov na dopravu.

2.1.9. V prípade vrátenia platby použijeme rovnaký spôsob platby, aký bol použitý pri pôvodnej transakcii, pokiaľ Spotrebiteľ výslovne nesúhlasí s iným spôsobom platby; Spotrebiteľ nebude znášať žiadne ďalšie náklady v dôsledku použitia takéhoto spôsobu vrátenia peňazí.

2.1.10. Spotrebiteľ je povinný vrátiť tovar bez zbytočného odkladu, najneskôr však do 14 dní odo dňa zaslania oznámenia o odstúpení Spoločnosti, alebo ho odovzdať na adrese Spoločnosti.

2.1.11. Spotrebiteľovi v prípade písomného odstúpenia stačí zaslať vyhlásenie o odstúpení od zmluvy do 14 dní.

2.1.12. Spotrebiteľ dodržuje termín, ak Výrobok (y) vráti osobne alebo odovzdá na prepravu pred uplynutím 14-dňovej lehoty.

2.1.13. Spotrebiteľ znáša iba priame náklady na vrátenie Výrobku, pokiaľ sa spoločnosť nezaviazala znášať tieto náklady.

2.1.14. Spoločnosť nie je povinná uhradiť Spotrebiteľovi dodatočné náklady vyplývajúce z voľby iného druhu dopravy, ako je najlacnejší štandardný spôsob dopravy ponúkaný spoločnosťou.

2.1.15. Spoločnosť môže zadržať vrátenie platby, kým nebude vrátený Výrobok (y) alebo Spotrebiteľ nepredloží dôkaz o tom, že boli vrátené: do úvahy sa berie skorší z týchto dvoch dátumov.

2.1.16. Ak si chce Spotrebiteľ uplatniť svoje právo na odstúpenie od zmluvy, môže to oznámiť na jednom z kontaktných údajov Spoločnosti písomne (hoci aj pomocou priloženého formuláru), telefonicky alebo osobne. V prípade písomného oznámenia poštou sa zohľadní dátum podania a v prípade telefonického oznámenia zohľadníme telefonického hovoru. V prípade oznámenia poštou Spoločnosť akceptuje doporučenú

zásielku alebo balík. Objednaný výrobok môžete Spoločnosti vrátiť poštou alebo kuriérskou službou.

2.1.17. Spotrebiteľ zodpovedá len za zníženie hodnoty vyplývajúce z používania presahujúceho rámec používania potrebného na zistenie povahy, vlastností a funkčnosti výrobku. V prípade poškodenia alebo zníženia hodnoty presahujúceho toto, Spoločnosť nie je povinná vrátiť kúpnu cenu, resp. je povinná vrátiť len časť kúpnej ceny. Spoločnosť žiada od Spotrebiteľa, aby pokiaľ je to možné, výrobok vrátil v pôvodnom balení.

2.1.18. Zákon č. 102/2014 Z. z. **o ochrane spotrebiteľa pri predaji tovaru alebo poskytovaní služieb na základe zmluvy uzavretej na diaľku alebo zmluvy uzavretej mimo prevádzkových priestorov predávajúceho a o zmene a doplnení niektorých zákonov** nájdete tu.

2.1.19. Smernice Európskeho parlamentu a Rady smernice 2011/83/EÚ nájdete tu.

2.1.20. Spotrebiteľ môže kontaktovať Spoločnosť prostredníctvom kontaktných údajoch uvedených v týchto VZP.

2.1.21. Právo na odstúpenie sa nevzťahuje na podnik, t.j. na osobu konajúcu v rámci svojej profesie, povolania alebo obchodnej činnosti.

2.2. Postup uplatnenia práva na odstúpenie:

2.2.1. Pokiaľ chce Spotrebiteľ uplatniť svoje právo na odstúpenie, je povinný prostredníctvom kontaktných údajov Spoločnosti uviesť svoj úmysel odstúpiť od zmluvy, pričom na odstúpenie od zmluvy môže využiť Formulár na odstúpenie od zmluvy, ktorý nájdete tu.

2.2.2. Spotrebiteľ svoje právo na odstúpenie od zmluvy uplatní v stanovenej lehote, ak zašle svoje vyhlásenie o odstúpenípreduplynutím14.dňaodprevzatiaVýrobku.Vprípade písomného odstúpenia stačí zaslať vyhlásenie o odstúpení do 14 dní. V prípade oznámenia poštou sa zohľadňuje dátum podania na pošte,

2.2.3. v prípade oznámenia e-mailom alebo faxom čas odoslania e-mailu alebo faxu.

2.2.4. V prípade odstúpenia je Spotrebiteľ povinný vrátiť objednaný Výrobok na adresu Spoločnosti bezodkladne, najneskôr však do14dníododoslanievyhláseniaodstúpení.Lehota sa považuje za splnenú, ak výrobok pošlete pred vypršaním 14 dňovej lehoty (teda nemusí prísť do 14 dní). Zákazník znášanákladyspojenésvrátenímtovaruvdôsledkuuplatnenia práva naodstúpenie od zmluvy.

2.2.5. Spoločnosť však nie je povinná uhradiť Spotrebiteľovi dodatočné náklady vyplývajúce z voľby inéhospôsobuprepravy,akojenajlacnejšíštandardnýspôsobprepravyponúkaný

Spoločnosťou. Spotrebiteľ taktiež môže uplatniť svoje právo na odstúpenie od zmluvy v období medzi dňomuzavretiazmluvyadňomprevzatiaVýrobku.

2.2.6. Pri kúpe viacerých Výrobkov, ak je každý Výrobok dodávaný v inom čase, môže kupujúci uplatniť právo na odstúpenie od zmluvydo14dníodprijatiaposledného dodanéhoVýrobku alebo poslednej položky Výrobku pozostávajúceho z viacerých položiek alebo kusov do 14 dní od prijatia poslednej dodanej položky alebokusu.

2.2.7. Pri plnení objednávky je Spotrebiteľ v čase dodania povinný skontrolovať Výrobok, jeho obal a obsah, a potompodpísaťpotvrdenieoprevzatí.Spoločnosťpotomnebudmôcť prijať sťažnosti týkajúce sa nedostatkov. V prípade kvantitatívnej alebo kvalitatívnej reklamácie Výrobok odSpotrebiteľaprevezmepobočkaSpoločnosti.

2.3. Zodpovednosť za vady

2.3.1. Spoločnosť zodpovedá za vady, ktoré má tovar v čase jeho prevzatia kupujúcim a za vady, ktoré sa vyskytnú po prevzatí tovaru počas záručnej doby.

2.3.2. Záručná doba je 24 mesiacov. Záručná doba začína plynúť dňom prevzatia tovaru kupujúcim. Ak je na predávanej veci, jej obale alebo návode k nej pripojenom vyznačená lehota na použitie, neskončí sa záručná doba pred uplynutím tejto lehoty. Pri výrobkoch (tovar) s minimálnym dátumom trvanlivosti je záručná doba platná do tohto dátumu.

2.3.3. Práva zo zodpovednosti za vady musia byť uplatnené u Spoločnosti v záručnej dobe, inak tieto práva zanikajú. Doba od uplatnenia práva zo zodpovednosti za vady až do doby, keď kupujúci po skončení opravy bol povinný tovar prevziať, sa do záručnej doby nepočíta. Ak dôjde k výmene tovaru, začne plynúť záručná doba znova od prevzatia nového tovaru.

2.3.4. Kupujúci je povinný oznámiť Spoločnosti vadu na tovare bez zbytočného odkladu po jej zistení.

2.3.5. Ak tovar vykazuje vady, kupujúci má právo uplatniť práva zo zodpovednosti za vady u Spoločnosti. Práva zo zodpovednosti za vady tovaru môže kupujúci uplatniť tak, že doručí reklamovaný tovar zabalený spolu s reklamáciou a dokladom o kúpe tovaru (faktúra) na adresu ktorejkoľvek pobočky Spoločnosti, ktoré nájdete na internetovej stránke Spoločnosti tu. Kupujúci je povinný v reklamácii uviesť všetky požadované informácie, najmä presne označiť druh a rozsah vady tovaru a uviesť požadovaný druh nároku, ktorý si na základe vady uplatňuje.

2.3.6. Reklamačné konanie sa začína dňom, kedy sú splnené všetky nasledujúce podmienky:

a. doručenie reklamovaného tovaru;

b. oznámenie o uplatnení reklamácie;

c. doručenie kópie dokladu o kúpe tovaru (faktúra);

d. prípadne doručenie záručného listu, ak bol vystavený.

2.3.7. Ak ide o vadu, ktorú možno odstrániť, kupujúci má právo, aby bola bezplatne, včas a riadne odstránená. Spoločnosť je povinný vadu bez zbytočného odkladu odstrániť. Kupujúci môže namiesto odstránenia vady požadovať výmenu veci, alebo ak sa vada týka len súčasti veci, výmenu súčasti, ak tým Spoločnosti nevzniknú neprimerané náklady vzhľadom na cenu tovaru alebo závažnosť vady. Spoločnosťi môže vždy namiesto odstránenia vady vymeniť vadnú vec za bezvadnú, ak to kupujúcemu nespôsobí závažné ťažkosti.

2.3.8. Ak ide síce o odstrániteľné vady, ale kupujúci nemôže pre opätovné vyskytnutie sa vady po oprave alebo pre väčší počet vád vec riadne užívať, kupujúci má právo na výmenu veci alebo má právo od zmluvy odstúpiť. Za opakovaný výskyt vady sa považuje rovnaká vada, ktorá bola v záručnej dobe už najmenej dvakrát odstraňovaná a opätovne sa vyskytla. Za väčší počet vád sa považujú súčasne najmenej tri rôzne odstrániteľné vady, pričom každá z nich bráni v riadnom užívaní.

2.3.9. Ak ide o vadu, ktorú nemožno odstrániť a ktorá bráni tomu, aby sa vec mohla riadne užívať ako vec bez vady, má kupujúci právo na výmenu veci alebo má právo od zmluvy odstúpiť. Ak ide o iné neodstrániteľné vady, má kupujúci právo na primeranú zľavu z ceny veci.

2.3.10. Spoločnosť je povinná na základe rozhodnutia kupujúceho o tom, ktoré z práv zo záruky uplatňuje, určiť spôsob vybavenia reklamácie ihneď, v zložitých prípadoch najneskôr do 3 pracovných dní odo dňa uplatnenia reklamácie a následne reklamáciu vybaviť v lehote, ktorá nesmie byť dlhšia ako 30 dní od uplatnenia reklamácie. Po uplynutí lehoty na vybavenie reklamácie má kupujúci právo od zmluvy odstúpiť alebo má právo na výmenu výrobku za nový výrobok.

2.3.11. Po vybavení reklamácie Spoločnosť informuje kupujúceho formou elektronickej pošty alebo doporučenou poštou o vybavení reklamácie najneskôr do 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie.

2.3.12. Kupujúci nemá právo uplatniť si právo zo zodpovednosti za vady, o ktorých bol Spoločnosťou v dobe uzatvárania zmluvy upozornený, alebo o ktorých s prihliadnutím k okolnostiam, za ktorých bola kúpna zmluva uzatvorená, musel vedieť.

2.3.13. Spoločnosť nezodpovedá za vady tovaru:

a. ak kupujúci neuplatnil svoje právo zo zodpovednosti Spoločnosti za vadu tovaru do konca záručnej doby,

b. ak vada tovaru vznikla v dôsledku mechanického alebo iného poškodenia tovaru kupujúcim,

c. ak vada tovaru vznikla neodborným zaobchádzaním, obsluhou alebo zanedbaním starostlivosti o tovar,

d. ak vada tovaru vznikla nesprávnym používaním tovaru, poškodením tovaru nadmerným zaťažovaním, alebo používaním v rozpore s podmienkami uvedenými v dokumentácii alebo všeobecnými zásadami obvyklého používania tovaru,

e. ak vada tovaru vznikla poškodením tovaru neodvrátiteľnými a/alebo nepredvídateľnými udalosťami,

f. ak vada tovaru vznikla neodborným zásahom, poškodením vodou, ohňom, statickou či atmosférickou elektrinou alebo iným zásahom vyššej moci,

g. ak ide o zjavnú vadu, ktorú kupujúci mohol zistiť kontrolou zásielky pri doručení tovaru a ktorú bezodkladne neoznámil Spoločnosti; neskoršie reklamácie tohto druhu bude možné uznať len ak kupujúci preukáže, že reklamované vady mal tovar už v čase jeho prevzatia kupujúcim.

3. Pravidlá vybavovania sťažností

Cieľom nášho Internetového obchodu je, aby sme všetky objednávky splnili v príslušnej kvalite, k plnej spokojnosti objednávateľa. V prípade, ak sa Spotrebiteľ predsa na niečo sťažuje v súvislosti so zmluvou, alebo jej plnením, potom svoju sťažnosť môže oznámiť na dole uvedenom telefónnom čísle, emailovej adrese, alebo formou pošty.

Ústnou formou podanú sťažnosť Spoločnosť okamžite prešetrí a podľa potreby urobí patričné opatrenia. Ak kupujúci nesúhlasí so spôsobom vybavovania svojej sťažnosti, Spoločnosť neodkladne spíše zápisnicu o sťažnosti a o svojom stanovisku k nej a jeden exemplár tejto zápisnice odovzdá kupujúcemu.

Na písomnú sťažnosť Spoločnosť poskytne písomnú odpoveď do 30 dní. V prípade odmietavého stanoviska uvedie aj dôvod odmietnutia. Kópiu zápisnice o sťažnosti a kópie odpovedí na sťažnosti Spoločnosť archivuje po dobu 5 rokov, a tie na požiadanie kontrolných orgánov predloží.

Miesto vybavenia sťažnosti: Adresu pobočiek Spoločnosti a aktuálnu otváraciu dobu nájdete na webovej stránke Spoločnosti tu.

Informujeme vás, že v prípade odmietnutia vašej sťažnosti máte možnosť podať právo podať návrh na začatie alternatívneho riešenia svojho sporu. Príslušným subjektom na alternatívne riešenie spotrebiteľských sporov je Slovenská obchodná inšpekcia (www.soi.sk) alebo iná príslušná oprávnená právnická osoba zapísaná v zozname

subjektov alternatívneho riešenia sporov vedenom Ministerstvom hospodárstva Slovenskej republiky: https://www.mhsr.sk/obchod/ochrana-spotrebitela/alternativne-riesenie-spotrebitelskych-sporov-1/zoznam-subjektov-alternativneho-riesenia-spotrebitelskych-sporov-1

Do kompetencie zmierovacieho orgánu patrí mimosúdne urovnanie spotrebiteľského sporu. Úlohou zmierovacieho orgánu je pokus dosiahnuť riešenie spotrebiteľského sporu formou dohody. V prípade neúspechu takéhoto pokusu orgán príjme uznesenie v spornej veci, ktorá má zabezpečiť jednoduché, rýchle, efektívne a úsporné uplatnenie práv spotrebiteľa. Zmierovací orgán na základe žiadosti predloženej zo strany Spotrebiteľa alebo Spoločnosti poskytne poradenstvo o právach a povinnostiach Spotrebiteľa.

V prípade cezhraničného spotrebiteľského sporu v súvislosti s predajom alebo službami poskytovanými cez internet je kompetentný výlučne zmierovací orgán zriadený pri obchodnej a priemyselnej komore hlavného mesta Budapešť.

V prípade sťažnosti Spotrebiteľ môže využiť európsku platformu pre riešenie sporov on-line spôsobom. Využitie platformy je podmienené jednoduchou registráciou do systému Európskej komisie, ktorú je možné vykonať kliknutím tu . Po prihlásení sa do systému Spotrebiteľ môže predložiť svoju sťažnosť prostredníctvom webovej stránky, ktorej adresa je: http://ec.europa.eu/odr

Spoločnosť je viazaný povinnosťou spolupracovať v konaní pred zmierovacím orgánom. V rámci tohto konania je povinný zaslať zmierovaciemu orgánu kópiu svojej odpovede na sťažnosť Spotrebiteľa a zabezpečiť účasť svojho zástupcu oprávneného zjednať dohodu. Pokiaľ je sídlo podnikateľského subjektu alebo jeho prevádzky zaregistrované mimo územia župy, v ktorej sídli zmierovací orgán zriadený príslušnou obchodnou komorou, rozsah povinnosti spolupráce je vymedzený na predloženie písomného návrhu na dosiahnutie dohody primeranej k požiadavke Spotrebiteľa.

Ak sa Spotrebiteľ neobráti na zmierovací orgán alebo ak proces nebol úspešný, Spotrebiteľ má možnosť obrátiť sa na súd s cieľom urovnať spor. Súdny proces musí byť začatý žalobou, ktorá musí obsahovať tieto informácie:

- súd, ktorý začal konať;
- mená, bydlisko a právne postavenie strán a ich zástupcov;
- presadzované práva, s predložením skutočností a dôkazov, na ktorých sú založené;
- údaje, z ktorých možno určiť príslušnosť a jurisdikciu súdu;
- žiadosť o rozhodnutie súdu. K žalobe musí byť priložený dokument alebo jeho kópia, ktorého obsah sa uvádza o dôkaz.

4. Iné ustanovenia

Každý kupujúci nákupom v Internetovom obchode prehlasuje, že sa oboznámil a prijal tieto zmluvné podmienky, a je si vedomý procesu objednávania. Spotrebiteľ prehlasuje, že sa oboznámil a prijal VZP a berie na vedomie, že sú pre neho záväzné.

5. **Podmienky odovzdávania darčekov a cien v rámci marketingových akcií**

Podmienkou odovzdania darčekov, cien a iných propagačných výhod poskytovaných v rámci marketingových akcií organizovaných Spoločnosťou je, aby kupujúci alebo obchodný partner nemal voči Spoločnosti žiadne splatné a neuhradené záväzky. Ak má kupujúci alebo obchodný partner takéto záväzky, Spoločnosť je oprávnená odmietnuť alebo pozastaviť odovzdanie darčeka, ceny alebo inej propagačnej výhody až do úplného uhradenia dlhu. Spoločnosť je oprávnená overiť splnenie podmienok odovzdania v čase odovzdávania darčeka, ceny alebo inej propagačnej výhody. Ďalšie podmienky účasti a oprávnenosti v jednotlivých marketingových akciách môžu byť stanovené v osobitných pravidlách príslušnej akcie.