

## Všeobecné obchodné podmienky

Spoločnosť FERLUK, s.r.o., so sídlom M. R. Štefánika 70/289, 920 01 Hlohovec, IČO: 44 711 191, zapísaná v obchodnom registri Okresného súdu Trnava, oddiel: Sro, vložka č.: 23557/T vydáva v súlade s právnymi predpismi platnými a účinnými na území Slovenskej republiky (najmä v súlade s § 273 ods. 1 zákona č. 513/1991 Zb.) tieto obchodné podmienky:

### Čl. I Definície pojmov

Cenová ponuka	znamená dokument vyhotovený zo strany Dodávateľa v rámci ktorého Dodávateľ špecifikuje na základe Nezáväznej objednávky Klienta najmä určenie Tovar, ktorý má byť predmetom Zmluvy, výšku Odplaty a Odhadovaný termín dodania; Cenová ponuka pritom môže byť vyhotovená v akejkoľvek zrozumiteľnej forme a môže byť označená priamo ako Cenová ponuka alebo ako návrh Zmluvy alebo iným vhodným spôsobom
Dodávateľ	znamená Spoločnosť FERLUK, s.r.o., so sídlom M. R. Štefánika 70/289, 920 01 Hlohovec, IČO: 44 711 191, zapísaná v obchodnom registri Okresného súdu Trnava, oddiel: Sro, vložka č.: 23557/T, DIČ: 2022797854, IČ DPH: SK2022797854
Klient	Znamená Spotrebiteľ alebo Podnikateľ, ako účastník Zmluvy s Dodávateľom
Nezáväzná objednávka	znamená dopyt Klienta adresovaný Dodávateľovi v rámci ktorého špecifikuje skutočnosti (najmä požadovaný Tovar), na základe ktorých je Dodávateľ schopný vyhotoviť záväznú Cenovú ponuku pre Klienta; Nezáväzná objednávka sa neuplatní v prípade objednávky Tovar/ služby prostredníctvom e-shopu na Webovej stránke.
Odhadovaný termín dodania	Znamená v prípade Zmluvy s Podnikateľom termín dodania určený najmä rozpätím niekoľkých dní v rámci ktorých Dodávateľ odhaduje termín dodania Tovar alebo poskytnutia Služby, pričom nejde o záväzný termín dodania, o čom je Podnikateľ informovaný a súhlasí s tým; Odhadovaný termín dodania môže byť zmenený spôsobom uvedeným v týchto VOP; lehota na dodanie Tovar začína plynúť až odo dňa uzatvorenia Zmluvy  Odhadovaný termín dodania sa neuplatní (a neplatí), ak je Klientom Spotrebiteľ; v takom prípade sa na dodanie Tovar alebo Služby vzťahuje Termín dodania (ako pojem špecifikovaný nižšie), ktorý neprekročí dobu 30 dní.
Odplata	Znamená v Zmluve dohodnutú výšku odmeny Dodávateľa za dodanie Tovar a/alebo poskytnutie Služby
Podnikateľ	znamená a) osoba zapísaná v obchodnom registri, b) osoba, ktorá podniká na základe živnostenského oprávnenia,

	<p>c) osoba, ktorá podniká na základe iného než živnostenského oprávnenia podľa osobitných predpisov,</p> <p>d) fyzická osoba, ktorá vykonáva poľnohospodársku výrobu a je zapísaná do evidencie podľa osobitného predpisu,</p> <p>ak zároveň táto osoba pri uzatváraní a plnení Zmluvy s Dodávateľom koná v rámci predmetu svojej obchodnej alebo podnikateľskej činnosti, zamestnania alebo povolania, ak táto osoba nakupuje Tovar od Dodávateľa, t.j. uzatvorila Zmluvu s Dodávateľom alebo rokuje alebo rokovala o uzatvorení Zmluvy s Dodávateľom, aj keď k uzatvoreniu Zmluvy nakoniec nedošlo,</p>
Prevádzkový priestor	znamená prevádzkareň alebo iný priestor, kde Dodávateľ vykonáva svoju podnikateľskú činnosť, a to najmä sídlo Dodávateľa
Služby	znamená (najmä nie však výlučne) montáž alebo demontáž Tovar
Spotrebiteľ	znamená fyzickú osobu, ktorá pri uzatváraní a plnení zmluvného vzťahu (Zmluvy) s Dodávateľom nekoná v rámci predmetu svojej obchodnej alebo podnikateľskej činnosti, zamestnania alebo povolania, ak nakupuje Tovar od Dodávateľa (t.j. uzatvorila Zmluvu s Dodávateľom alebo rokuje alebo rokovala o uzatvorení Zmluvy s Dodávateľom, aj keď k uzatvoreniu Zmluvy nakoniec nedošlo)
Termín dodania	znamená termín dodania Tovar alebo poskytnutia Služby dohodnutý v Zmluve; v prípade Spotrebiteľa a v prípade nákupu Tovar alebo Služby prostredníctvom e-shopu na Webovej stránke je Termín dodania vždy záväzne stanovený priamo v Zmluve (konkrétna lehota dodania vyplýva z informácií poskytnutých pred vykonaním objednávky na Webovej stránke)
Tovar	znamená tovar objednaný Klientom u Dodávateľa, špecifikovaný v Zmluve
Účet Dodávateľa	znamená bankový účet Dodávateľa IBAN SK12 0900 0000 0051 2535 4657, alebo iný bankový účet Dodávateľa uvedený vo faktúre Dodávateľa
VOP	znamenajú tieto všeobecné obchodné podmienky vydané Dodávateľom
Webová stránka	znamená nasledovnú internetovú stránku Dodávateľa: <a href="http://www.profesionalnahygiena.sk">www.profesionalnahygiena.sk</a>
Zákon č. 102/2014 Z. z.	znamená 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
Zmluva	znamená každú jednotlivú (i) zmluvu o dielo podľa § 536 a nasl. zákona č. 513/1991 Zb. (resp. podľa § 631 a nasl. zákona č. 40/1964 Zb., ak je Klientom Spotrebiteľ), predmetom ktorej je záväzok Dodávateľa zabezpečiť pre druhú zmluvnú stranu – Klienta, vykonanie diela (poskytnutie Služieb) a záväzok Klienta zaplatiť Dodávateľovi Odplatu; a

	(ii) kúpnu zmluvu podľa § 409 a nasl. zákona č. 513/1991 Zb. (resp. podľa § 588 a nasl. zákona č. 40/1964 Zb., ak je Klientom Spotrebiteľ), predmetom ktorej je záväzok Dodávateľa dodať Tovar druhej zmluvnej strane – Klientovi a záväzok Klienta zaplatiť Dodávateľovi Odplatu; ako aj kombinácia týchto zmlúv, ktorá je uzatvorená medzi Dodávateľom a Klientom, obsahom ktorej je záväzok Dodávateľa poskytnúť Službu a/alebo dodať Tovar Klientovi a záväzok Klienta uhradiť na účet Dodávateľa dohodnutú Odplatu Dodávateľa, ako aj súvisiace záväzky oboch strán
--	--

## Čl. II

### Všeobecné ustanovenia

1. Podmienky uvedené v týchto VOP sú neoddeliteľnou súčasťou Zmluvy. VOP upravujú aj vzťahy pred vstupom do záväzkového vzťahu založeného Zmluvou, vrátane vzťahov po skončení záväzkového vzťahu založeného Zmluvou.
2. Odchylné dojednania písomnej Zmluvy majú prednosť pred dojednaniaми obsahnutými v týchto VOP.
3. Tieto VOP sú dostupné v Prevádzkových priestoroch Dodávateľa ako aj na Webovej stránke; VOP sú predkladané Klientovi aj spolu s Cenovou ponukou.
4. Dodávateľ má právo jednostranne meniť VOP najmä z dôvodov zmeny obchodnej politiky, zmeny vývoja/situácie na trhu alebo zmeny všeobecne záväzných právnych predpisov. Zmenu a jej účinnosť oznámi Dodávateľ Klientom zverejnením vo svojich Prevádzkových priestoroch a na Webovej stránke. Za vyjadrenie súhlasu s novým znením VOP sa považuje najmä prejav vôle Klienta spočívajúci vo vykonaní faktických alebo právnych úkonov, ktorými pokračuje v právnom vzťahu s Dodávateľom - najmä uzatvorenie novej Zmluvy s Dodávateľom v čase účinnosti nových VOP. Záväzkové vzťahy vzniknuté pred účinnosťou zmeny VOP sa riadia až do ich ukončenia znením VOP platným v čase uzavretia Zmluvy.
5. Ustanovenia týchto VOP sa uplatnia na právne vzťahy medzi Dodávateľom a Spotrebiteľom, pokiaľ
  - a) osobitné ustanovenia týchto VOP týkajúce sa výlučne Spotrebiteľov neustanovujú inak (najmä čl. V, VIII, XII, XIII a XVI)
  - b) uplatnenie ustanovení VOP pripúšťa povaha právneho vzťahu medzi Dodávateľom a Spotrebiteľom,
  - c) uplatnenie ustanovení VOP na spotrebiteľský právny vzťah neodporuje právnej úprave,
  - d) ustanovenia VOP nespôsobujú hrubú nerovnováhu v právach a povinnostiach v neprospech Spotrebiteľa.
6. Ustanovenia týchto VOP týkajúce sa Spotrebiteľa (najmä čl. V, VIII, časť čl. IX, XII, XIII a XVI) sa nepoužijú na Zmluvu, ktorej účastníkom je popri Dodávateľovi iný Podnikateľ.
7. Orgánom dozoru a dohľadu nad zachovávaním zákonnosti konania Dodávateľa je Slovenská obchodná inšpekcia, Inšpektorát SOI pre Trnavský kraj, so sídlom Pekárska 23, 917 01 Trnava.
8. Ďalšie kontaktné údaje na Dodávateľa sú:
  - a) Tel. č.: 0948 040 835
  - b) E-mail: info@profesionalnahygiena.sk
  - c) Zodpovedný vedúci: Luboš Kvatna

9. Adresa Dodávateľa na podávanie sťažností alebo iných podnetov a na ktorej môže Spotrebiteľ uplatniť reklamáciu:
- Elektronická adresa: info@profesionalnahygiena.sk
  - Poštová adresa: M. R. Štefánika 70/289, 920 01 Hlohovec.

### Čl. III

#### Uzavretie Zmluvy (inak ako prostredníctvom e-shopu na Webovej stránke)

1. Klient je oprávnený požiadať Dodávateľa o dodanie Tvaru Nezáväznou objednávkou, ktorú môže vykonať prostredníctvom (i) pošty (písomne), (ii) e-mailu (iii) osobne, (iv) telefonicky alebo (v) iným vykonateľným spôsobom. Nezáväzná objednávka nie je pre Klienta ani pre Dodávateľa záväzná.
2. Nezáväzná objednávka musí obsahovať najmä meno a priezvisko Klienta (v prípade Podnikateľa názov, sídlo a IČO), adresu dodania, e-mailovú adresu, prípadne telefónne číslo, označenie požadovaného Tvaru, vrátane uvedenia počtu kusov Tvaru a informáciu, či Klient požaduje od Dodávateľa aj poskytnutie Služieb (napríklad montáž Tvaru); ak Klient v rámci Nezáväznej objednávky neuvedenie informáciu, či požaduje aj poskytnutie Služieb, má sa za to, že poskytnutie Služieb nežiada. Klient zodpovedá za správnosť, úplnosť a pravdivosť informácii uvedených v Nezáväznej objednávke. Dodávateľ je oprávnený kontaktovať Klienta, aby zabezpečil odstránenie nedostatkov Nezáväznej objednávky alebo jej prípadné spresnenie a/alebo doplnenie.
3. Pokiaľ Klient požaduje dodanie Tvaru alebo poskytnutie Služieb do určitej doby (najmä konkrétny deň a hodina), je povinný o tejto skutočnosti informovať Dodávateľa v rámci Nezáväznej objednávky, ktorá musí byť v takomto prípade písomná (postačuje aj zaslanie formou e-mailu). Dodávateľ je oprávnený informovať Klienta o tom, že vzhľadom na množstvo požadovaného Tvaru, povahu a rozsah požadovaných Služieb alebo vzhľadom na iné okolnosti na strane Dodávateľa alebo tretích osôb, nie je schopný dodať Tvar alebo poskytnúť Služby v navrhovanom termíne; v takom prípade oznámi Klientovi nový Odhadovaný termín dodania, ku ktorému sa Klient môže vyjadriť (prípadne ho aj odmietnuť /nesúhlasiť).
4. Na základe doručenia Nezáväznej objednávky Klienta vyhotoví Dodávateľ v lehote do 15 pracovných dní Cenovú ponuku. Cenovú ponuku zašle Dodávateľ Klientovi prostredníctvom (i) pošty (písomne), (ii) e-mailu (iii) osobne, alebo (iv) iným vhodným spôsobom.
5. Dodávateľ je oprávnený v lehote na vyhotovenie Cenovej ponuky podľa bodu 4 oznámiť Klientovi, že Cenovú ponuku nevyhotoví a že dodanie Tvaru a/alebo poskytnutie Služieb neuskutoční, a to najmä z prevádzkových dôvodov na strane Dodávateľa (najmä pracovná vyťaženosť a iné).
6. Cenová ponuka predstavuje záväzný návrh na uzavretie Zmluvy zo strany Dodávateľa adresovaný Klientovi, pričom pre Dodávateľa je záväzný počas doby 15 pracovných dní od jeho odoslania Klientovi alebo v inej lehote priamo uvedenej v Cenovej ponuke. Do 15 pracovných dní (alebo v inej lehote určenej v Cenovej ponuke) je Klient povinný na Cenovú ponuku reagovať tak, že ju neprijme alebo navrhne zmeny (v tom prípade sa proces opakuje primerane podľa bodov 1 až 5 tohto článku) alebo návrh prijme. V prípade prijatia návrhu na uzavretie Zmluvy zo strany Dodávateľa (vyhotoveného vo forme Cenovej ponuky) a oznámenie tohto prijatia návrhu Klientom Dodávateľovi, vzniká Zmluva medzi Klientom a Dodávateľom s podmienkami, ako sú špecifikované v Zmluve a týchto VOP.
7. Ak Klient nebude reagovať na Cenovú ponuku Dodávateľa do 15 pracovných dní (alebo v lehote podľa Cenovej ponuky), má sa za to, že Klient nemá záujem o uzavretie Zmluvy a Zmluva nevznikne, okrem prípadu, ak po uplynutí tejto lehoty Klient Dodávateľovi

oznami, že jeho záujem o uzatvorenie Zmluvy trvá a následne Dodávateľ uzatvorenie Zmluvy preukázateľne odsúhlasí.

8. Klient odsúhlasením Cenovej ponuky potvrdzuje tiež to, že sa oboznámil s týmito VOP a že ich akceptuje.

#### **Čl. IV**

##### **Uzatvorenie Zmluvy prostredníctvom Webovej stránky**

1. Klient môže objednať Tovar a Služby aj prostredníctvom Webovej stránky (a to v rámci e-shopu nachádzajúceho sa na Webovej stránke); v takom prípade sa ustanovenia čl. III týchto VOP aplikujú len primerane a iba ak to ich povaha pripúšťa.
2. Objednávka na Webovej stránke sa vykonáva prostredníctvom nákupného košíka tak, že Klient si vyberie ním požadovaný Tovar (a počet kusov) a označí pole „VLOŽIŤ DO KOŠÍKA“. Následne môže Klient pokračovať v objednávke ďalších Tovarov alebo prejde do košíka, kde zadá ďalšie údaje potrebné pre záväzné objednanie Tovarů (najmä spôsob platby a dopravy).
3. Objednávka je pre Klienta záväzná a nemôže ju bez predchádzajúceho súhlasu Dodávateľa meniť alebo zrušiť.
4. O vykonanej objednávke bude Klientovi doručené oznámenie na ním uvedenú e-mailovú adresu, ktoré obsahuje informáciu o prijatí objednávky zo strany Dodávateľa; toto oznámenie nepredstavuje akceptáciu objednávky. Zmluva vzniká prijatím potvrdzujúceho e-mailu (akceptácie objednávky), ktorý odošle Dodávateľ Klientovi na ním uvedenú e-mailovú adresu, pričom jeho obsahom sú všetky základné náležitosti uzatvorenej Zmluvy, najmä označenie objednaného Tovarů (Služby) a jeho množstvo, výška Odplaty za Tovar, splatnosť a Termín a spôsob dodania.
5. Pokiaľ je Klientom Spotrebiteľ a objednáva Tovar prostredníctvom Webovej stránky, uplatnia sa aj ustanovenia podľa čl. V týchto VOP.

#### **Čl. V**

##### **Osobitné ustanovenia o Spotrebiteľských zmluvách**

1. Dodávateľ ešte pred tým, ako uzatvoril Zmluvu so Spotrebiteľom (pred tým, ako mu Spotrebiteľ zaslal objednávku podľa týchto VOP), informoval Spotrebiteľa, a to prostredníctvom týchto VOP, Webovej stránky a iných dokumentov vopred prístupných Spotrebiteľovi, o
  - a) hlavných vlastnostiach Tovarů a/alebo charaktere Služby v rozsahu primeranom Tovarů alebo Službe,
  - b) obchodnom mene, sídle a ďalších kontaktných údajoch Dodávateľa,
  - c) Odplate za Tovar a/alebo Služby, vrátane DPH, a ak Odplatu nemožno vopred určiť, o spôsobe akým sa vypočíta,
  - d) povinnosti zaplatiť preddavok na Odplatu a jeho podmienkach,
  - e) platobných a dodacích podmienkach,
  - f) postupoch uplatňovania a vybavovania reklamácií, sťažností a podnetov Spotrebiteľov,
  - g) zodpovednosti Dodávateľa za vady Tovarů a/alebo Služieb a podrobnostiach záruky poskytovanej Dodávateľom podľa prísnejších zásad,
  - h) dĺžke trvania Zmluvy,
  - i) možnosti obrátiť sa na subjekt alternatívneho riešenia sporov.
2. Pred uzatvorením Zmluvy na diaľku alebo mimo Prevádzkových priestorov, Dodávateľ ho informoval spôsobom podľa odseku 1 aj o
  - a) cene za použitie prostriedkov diaľkovej komunikácie, ktoré je možné využiť na účely uzavretia Zmluvy, ak ide o číslo služby so zvýšenou tarifou,

- b) práve Spotrebiteľa odstúpiť od Zmluvy, podmienkach, lehote a postupe pri uplatňovaní práva na odstúpenie od Zmluvy,
  - c) tom, že ak Spotrebiteľ odstúpi od Zmluvy, bude znášať náklady na vrátenie Tovarú predávajúcemu, a ak odstúpi od Zmluvy uzavretej na diaľku, aj náklady na vrátenie Tovarú, ktorý vzhľadom na jeho povahu nie je možné vrátiť prostredníctvom pošty,
  - d) povinnosti Spotrebiteľa uhradiť Dodávateľovi Odplatu za skutočne poskytnuté plnenie, ak Spotrebiteľ odstúpi od Zmluvy, predmetom ktorej je poskytnutie Služieb, po tom, čo udelil Dodávateľovi výslovný súhlas podľa zákona č. 102/2014 Z. z.,
  - e) okolnostiach, za ktorých Spotrebiteľ stráca právo na odstúpenie od Zmluvy,
  - f) existencii príslušných kódexov správania,
  - g) minimálnej dĺžke trvania záväzkov Spotrebiteľa vyplývajúcich zo Zmluvy, ak zo Zmluvy vyplýva pre Spotrebiteľa taký záväzok.
3. Bezodkladne po uzatvorení Zmluvy na diaľku/ Zmluvy uzavretej mimo Prevádzkových priestorov, najneskôr spolu s dodaním Tovarú alebo do začatia poskytovania Služieb, poskytne Dodávateľ Spotrebiteľovi potvrdenie o uzatvorení Zmluvy, a to najmä písomne alebo e-mailom, prípadne na inom trvanlivom nosiči. Súčasťou potvrdenia môžu byť aj informácie podľa ods. 1 a ods. 2 tohto článku VOP, ak ich už Dodávateľ neposkytol skôr.

## **Čl. VI**

### **Niektoré ustanovenia o Zmluve**

1. Zmluva je vyhotovená v Slovenskom jazyku.
2. Zmluvu možno meniť len na základe dohody oboch zmluvných strán.
3. Spotrebiteľovi nebudú zo strany Dodávateľa účtované žiadne poplatky spojené s uzatvorením Zmluvy podľa zákona č. 102/2014 Z. z.; tým nie sú dotknuté napríklad poplatky mobilných operátorov, poštových služieb alebo poskytovateľa internetového pripojenia, hradené v súvislosti s uzatvorením Zmluvy Klientom.
4. Spory vzniknuté na základe Zmlúv budú riešené podľa platného a účinného práva Slovenskej republiky pred súdmi Slovenskej republiky; tým nie je dotknuté právo Spotrebiteľa na alternatívne riešenie sporov podľa čl. XVI týchto VOP.
5. Dodávateľ sa na základe Zmluvy zaväzuje okrem dodania Tovarú poskytnúť aj Služby, ak sa na tom s Klientom osobitne dohodli v Zmluve.

## **Čl. VII**

### **Zrušenie Zmluvy**

1. Zmluvu je možné zrušiť
  - a) dohodou zmluvných strán,
  - b) odstúpením od Zmluvy,
  - c) smrťou alebo zánikom Zmluvnej strany; Zmluva nezanikne, ak sa Dodávateľ s právnymi nástupcami Klienta formou písomného dodatku k Zmluve dohodne na jej ďalšom trvaní.
2. Dodávateľ je od Zmluvy oprávnený odstúpiť, ak mu to právne predpisy umožňujú, ako aj z dôvodov uvedených v týchto VOP.
3. Spotrebiteľ, ktorý s Dodávateľom uzatvoril Zmluvu podľa zákona č. 102/2014 Z. z., je od Zmluvy oprávnený odstúpiť postupom podľa čl. VIII týchto VOP.
4. Dohoda o ukončení Zmluvy musí byť písomná a podpísaná oboma zmluvnými stranami, aj keď k jej uzatvoreniu došlo iným spôsobom.

## **Čl. VIII**

### **Odstúpenie od Zmluvy uzatvorenej podľa Zákona č. 102/2014 Z. z.**

1. Spotrebiteľ, ktorý s Dodávateľ uzatvoril Zmluvu podľa Zákona č. 102/2014 Z. z. (t.j. uzatvoril Zmluvu na diaľku alebo mimo prevádzkových priestorov Dodávateľa), a ktorý bol riadne a včas poučený o práve na odstúpenie od zmluvy, podmienkach, lehote a postupe pri uplatňovaní tohto práva, je oprávnený aj bez uvedenia dôvodu odstúpiť od Zmluvy do 14 dní odo dňa
  - a) prevzatia Tovar; ak sa Tovary objednané v jednej objednávke dodávajú oddelene, okamihom prevzatia Tovar, ktorý bol dodaný ako posledný, alebo ak sa dodáva Tovar pozostávajúci z viacerých dielov alebo kusov, okamihom prevzatia posledného dielu alebo kusu Tovar,
  - b) uzavretia zmluvy o poskytnutí služby.
2. Ak Dodávateľ informoval spotrebiteľa o právach podľa odseku 1 až dodatočne, najneskôr do 12 mesiacov od začatia plynutia lehoty na odstúpenie od Zmluvy podľa prechádzajúceho odseku, lehota na odstúpenie od Zmluvy uplynie po 14 dňoch odo dňa, keď Dodávateľ dodatočne splnil informačnú povinnosť. Ak Dodávateľ neposkytol predmetné informácie ani v dodatočnej lehote, lehota na odstúpenie od Zmluvy uplynie po 12 mesiacoch a 14 dňoch odo dňa začatia plynutia lehoty na odstúpenie od Zmluvy podľa odseku 1.
3. Spotrebiteľ môže odstúpiť od Zmluvy, predmetom ktorej je dodanie Tovar, aj pred začatím plynutia lehoty na odstúpenie od Zmluvy.
4. Odstúpiť od Zmluvy možno písomne alebo v podobe zápisu na inom trvanlivom nosiči, alebo ak bola Zmluva uzatvorená ústne, na odstúpenie od Zmluvy stačí akékoľvek jednoznačne formulované vyhlásenie Spotrebiteľa vyjadrujúce jeho vôľu odstúpiť od Zmluvy; v tomto prípade však znáša Spotrebiteľ dôkazné bremeno ohľadom preukázania zachovania lehoty a prejavu vôle odstúpiť od Zmluvy. Spotrebiteľ môže na odstúpenie od Zmluvy použiť aj formulár, ktorý tvorí prílohu týchto VOP (je umiestnený na konci znenia týchto VOP).
5. Lehota na odstúpenie od Zmluvy sa považuje za zachovanú, ak oznámenie o odstúpení od Zmluvy bolo odoslané Dodávateľovi najneskôr v posledný deň lehoty podľa odseku 1 tohto článku.
6. Dôkazné bremeno o uplatnení práva na odstúpenie od Zmluvy znáša Spotrebiteľ.
7. Dodávateľ je povinný bez zbytočného odkladu, najneskôr do 14 dní odo dňa doručenia oznámenia o odstúpení od Zmluvy vrátiť Spotrebiteľovi všetky platby, ktoré od neho prijal na základe Zmluvy alebo v súvislosti s ňou, vrátane nákladov na dopravu, dodanie a poštovné a iných nákladov a poplatkov. Platby sa vrátia rovnakým spôsobom, aký použil Spotrebiteľ pri svojej platbe, ak sa zmluvné strany nedohodnú inak.
8. Dodávateľ nie je povinný uhradiť Spotrebiteľovi dodatočné náklady, ak si Spotrebiteľ výslovne zvolil iný spôsob doručenia, ako je najlacnejší bežný spôsob doručenia ponúkaný Dodávateľom. Dodatočnými nákladmi sa rozumie rozdiel medzi nákladmi na doručenie, ktoré si zvolil Spotrebiteľ, a nákladmi na najlacnejší bežný spôsob doručenia ponúkaný Dodávateľom.
9. V prípade odstúpenia od Zmluvy, predmetom ktorej je predaj Tovar, Dodávateľ nie je povinný vrátiť Spotrebiteľovi platby podľa odseku 7 pred tým, ako mu je Tovar doručený alebo kým Spotrebiteľ nepreukáže zaslanie Tovar späť k Dodávateľovi.
10. Spotrebiteľ je povinný najneskôr do 14 dní odo dňa odstúpenia od Zmluvy zaslať Tovar späť alebo ho odovzdať Dodávateľovi alebo ním poverenej osobe, okrem prípadu, ak Dodávateľ navrhne, že si ho vyzdvihne sám alebo prostredníctvom poverenej osoby. Ak na základe zmluvy uzavretej mimo prevádzkových priestorov Dodávateľa bol Tovar dodaný Spotrebiteľovi domov v čase uzavretia Zmluvy a vzhľadom na jeho povahu nie je

možné Tovar odoslať späť Dodávateľovi poštou, Dodávateľ je povinný zabezpečiť vyzdvihnutie Tovaru na svoje náklady v lehote podľa bodu 7 tohto článku.

11. Pri odstúpení od Zmluvy znáša Spotrebiteľ náklady na vrátenie tovaru Dodávateľovi alebo osobe poverenej Dodávateľom na prevzatie Tovaru, ako aj prípadné náklady na vrátenie Tovaru, ktorý vzhľadom na jeho povahu nie je možné vrátiť prostredníctvom pošty.
12. Spotrebiteľ zodpovedá za zníženie hodnoty Tovaru, ktoré vzniklo v dôsledku takého zaobchádzania s Tovarom, ktoré je nad rámec zaobchádzania potrebného na zistenie vlastností a funkčnosti Tovaru (napr. bežné používanie Tovaru).
13. Ak Spotrebiteľ odstúpi od Zmluvy o poskytovaní Služieb a pred začatím poskytovania Služieb udelil výslovný súhlas podľa ustanovenia § 4 ods. 6 Zákona č. 102/2014 Z. z., Spotrebiteľ je povinný uhradiť Dodávateľovi iba Odplatu za skutočne poskytnuté Služby do dňa doručenia oznámenia o odstúpení od Zmluvy.
14. Spotrebiteľ nemôže odstúpiť od Zmluvy, predmetom ktorej je
  - 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, Tovar vyrobeného na mieru alebo Tovar 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.

## **Čl. IX Dodacie podmienky**

1. Po uzatvorení Zmluvy a zaplatení Odplaty podľa čl. X bod 2 týchto VOP Dodávateľ dodá Klientovi Tovar (poskytne Službu) dohodnutým spôsobom, pričom Tovar môže byť dodaný nasledovne:
  - a) odoslaním Tovaru Klientovi na adresu, ktorú si Klient zvolil, pričom Tovar môže byť dodaný
    - i. Dodávateľ,
    - ii. Dodávateľom určená osoba alebo
    - iii. ak je Zmluva uzatvorená podľa čl. IV týchto VOP (t. j. prostredníctvom Webovej stránky), Tovar bude dodaný spôsobom, ktorý si zvolil Klient v rámci objednávky Tovaru.Náklady na dopravu Tovar na miesto určené Klientom znáša v celom rozsahu Klient, pričom tieto náklady sú uvedené v Cenovej ponuke a/alebo v prípade Zmluvy uzatvorenej podľa čl. IV týchto VOP (t. j. prostredníctvom Webovej stránky) sú náklady uvedené priamo na Webovej stránke (a Klient ich má k dispozícii ešte pred uskutočnením objednávky).
  - b) Klient si prevezme Tovar osobne na adrese Prevádzkového priestoru určeného za týmto účelom Dodávateľom, a to počas pracovných dní v čase od 9:00 hod. do 15:00 hod., ak nebude v Zmluve dohodnuté inak. Náklady spojené s prepravou Tovar



z miesta prevzatia a spôsob prepravy v takom prípade znáša a zabezpečuje v celom rozsahu Klient.

2. Dodávateľ sa zaväzuje Tovar dodať Klientovi riadne, bez vád.
3. Spolu s Tovarom Dodávateľ odovzdá Klientovi aj všetky potrebné doklady vzťahujúce sa k Tovar, vrátane príslušenstva Tovar (a to najmä dodací list, prípadne ďalšie dokumenty vzťahujúce sa k Tovar, podľa povahy objednaného Tovar).
4. Dodávateľ nie je viazaný pokynmi Klienta, ktoré sú v rozpore so všeobecne záväznými právnymi predpismi alebo ich obchádzajú alebo sú zjavne nehospodárne alebo nesprávne (najmä s prihliadnutím na najnovšie postupy) a pre poskytnutie Služby neúčelné. Ak Klient napriek upozorneniu Dodávateľa o nevhodnosti, nesprávnosti, nezákonnosti alebo nehospodárnosti pokynov na týchto trvá, je Dodávateľ oprávnený od Zmluvy odstúpiť. Klient je povinný Dodávateľovi pri poskytovaní Služieb poskytnúť všetku potrebnú súčinnosť.

### **Osobitné ustanovenia vo vzťahu ku Klientov - Podnikateľovi**

5. Dodávateľ sa zaväzuje Tovar dodať Klientovi v Odhadovanom termíne dodania, prípadne predĺženom spôsobom podľa bodu 4 tohto článku VOP; Dodávateľ môže dodať Tovar Klientovi aj skôr ako je Odhadovaný termín dodania a aj po častiach.
6. Dodávateľ informoval Klienta o tom, že Odhadovaný termín dodania, ktorý sa použije v prípade Klienta, ktorým je Podnikateľ, nie je záväzne stanovenou lehotou na dodanie Tovar a môže byť jednostranne zmenený zo strany Dodávateľa v rozpätí 2 kalendárnych týždňov, čoho si je Klient Podnikateľ vedomý. Zmluvné strany sa dohodli, že pokiaľ nebude možné z akéhokoľvek dôvodu Tovar dodať v Odhadovanom termíne dodania, Dodávateľ bez zbytočného odkladu potom, ako to zistí, upovedomí o tom Klienta - Podnikateľa a oznámi mu nový termín dodania Tovar. V prípade, ak skutočný termín dodania Tovar presiahne (alebo by podľa oznámenia Dodávateľa mal presiahnuť) Odhadovaný termín dodania o viac ako 2 kalendárne týždne, má Klient Podnikateľ právo na odstúpenie od Zmluvy. Tento bod sa nepoužije v prípade, ak je Klientom – Spotrebiteľ a ani v prípade Zmluvy uzatvorenej podľa čl. IV týchto VOP (t. j. prostredníctvom Webovej stránky).
7. Nebezpečenstvo škody, náhodnej skazy a náhodného zhoršenia na Tovare na Klienta Podnikateľa prechádza prevzatím Tovar a/alebo ak Podnikateľ neprevezme riadne a včas pripravený Tovar na prevzatie, dňom kedy mal byť Tovar zo strany Podnikateľa prevzatý podľa Zmluvy.
8. Vlastnícke právo k Tovar prechádza na Klienta Podnikateľa až úplným zaplatením celej výšky Odplaty za Tovar tak, ako bola dohodnutá v Zmluve.
9. Ak Klient Podnikateľ neprevezme Tovar v čase dohodnutom v Zmluve, je Dodávateľ oprávnený požadovať od Klienta - Podnikateľa poplatok za uskladnenie vo výške 3 EUR / deň, ako i úhradu nákladov, ktorú mu vznikli s uskladnením (napr. náklady na prepravu Tovar na miesto jeho uskladnenia). O uskladnení Tovar je Dodávateľ povinný Klienta informovať; zároveň mu oznámi, že Tovar je pripravený na prevzatie.
10. Ak je predmetom Zmluvy aj poskytnutie Služieb, zaväzuje sa Dodávateľ Služby poskytnúť v Odhadovanom termíne dodania alebo spolu s dodaním Tovar, a s odbornou starostlivosťou.

### **Osobitné ustanovenia vo vzťahu ku Klientov – Spotrebiteľovi a vo vzťahu k Zmluve uzatvorenej podľa čl. IV týchto VOP (t. j. prostredníctvom Webovej stránky)**

11. V prípade dodania Tovar Spotrebiteľovi a v prípade Zmluvy uzatvorenej podľa čl. IV týchto VOP (t. j. prostredníctvom Webovej stránky) sa Dodávateľ zaväzuje dodať Tovar

v Termíne dodania (Termín dodania je na tento účel uvedený priamo v Cenovej ponuke, na Webovej stránke a v Zmluve a Spotrebiteľ/ Klient je o ňom informovaný ešte pred objednaním Tovar/ Služby).

12. Ak nebude Tovar dodaný Spotrebiteľovi v Termíne dodania a ani v dodatočnej primeranej lehote, ktorú Spotrebiteľ poskytne, má Spotrebiteľ právo odstúpiť od Zmluvy.
13. Nebezpečenstvo škody, náhodnej skazy a náhodného zhoršenia Tovar prechádza na Klienta prevzatím Tovar, aj keď ešte nenadobudol vlastnícke právo k Tovar.
14. Vlastnícke právo k Tovar prechádza na Klienta Spotrebiteľa okamihom prevzatia Tovar.
15. Ak je predmetom Zmluvy aj poskytnutie Služieb, zaväzuje sa Dodávateľ Služby poskytnúť v Termíne dodania alebo spolu s dodaním Tovar, ak nie je dohodnuté inak, a s odbornou starostlivosťou.

## **Čl. X**

### **Platobné podmienky**

1. Odplata za Tovar a/alebo Služby je určená dohodou Zmluvných strán a je uvedená v Zmluve (pred uzatvorením Zmluvy je obsiahnutá v Cenovej ponuke a/alebo v prípade Zmluvy uzatvorenej prostredníctvom Webovej stránky je uvedená priamo na Webovej stránke). Odplatu je možné meniť len na základe vzájomnej dohody Dodávateľa a Klienta. V Odplate je zahrnutá aj daň z pridanej hodnoty (DPH).
2. Ak nie je v Zmluve výslovne uvedené inak, potom sa Klient zaväzuje Odplatu (ako je špecifikovaná v Zmluve) uhradiť na Účet Dodávateľa vopred, t.j. ešte pred dodaním Tovar a/alebo poskytnutím Služby.
3. Odplata je splatná na základe faktúry Dodávateľa, a to (i) prostredníctvom banky na Účet Dodávateľa alebo (ii) v hotovosti, prípadne (iii) platbou na dobierku (v takom prípade Klient platí Odplatu pri prevzatí doručeného Tovar). Riadne vystavená faktúra Dodávateľom je splatná v lehote splatnosti uvedenej na faktúre, pričom nemôže byť kratšia ako 3 kalendárne dni. Odplata (resp. každá jej časť) sa považuje za uhradenú dňom jej pripísania na účet Dodávateľa a/alebo dňom prevzatia hotovostnej platby od Klienta alebo dňom prevzatia platby pri dobierke doručujúcou osobou. V prípade platby v hotovosti Dodávateľ vystaví Klientovi tiež doklad z registračnej pokladne Dodávateľa.
4. O čas omeškania Klienta s úhradou akejkoľvek časti Odplaty sa primerane predlžujú aj všetky termíny dodania na strane Dodávateľa; to neplatí, ak je Klientom Spotrebiteľ.
5. Ak je Klient v omeškaní so zaplatením Odplaty (alebo akejkoľvek jej časti), má Dodávateľ popri zákonom úroku z omeškania nárok aj na:
  - a) zaplatenie zmluvnej pokuty vo výške 0,05 % denne, počnúc dňom omeškania, až do úplného zaplatenia; zmluvná pokuta sa neuplatí v prípade, ak je Klientom Spotrebiteľ;
  - b) právo na odstúpenie od Zmluvy, ak omeškanie Klienta trvá viac ako 14 dní.

## **Čl. XI**

### **Vady Tovar alebo Služby (ustanovenia vo vzťahu k Podnikateľom)**

1. Ustanovenia tohto článku VOP o vadách Tovar a Služieb sa uplatnia v prípade, ak je Klientom Dodávateľ a Podnikateľ.
2. Klient má nároky z väd Tovar alebo Služieb voči Dodávateľovi, ak podá správu o vadách Tovar alebo Služieb Dodávateľovi bez zbytočného odkladu, najneskôr do 7 dní po tom, čo
  - a) Klient vady zistil,
  - b) Klient pri vynaložení odbornej starostlivosti mal vady zistiť pri prehliadke, alebo

- c) sa vady mohli zistiť neskôr pri vynaložení odbornej starostlivosti, najneskôr však do dvoch rokov od doby dodania Tvaru alebo poskytnutia Služby. Pri vadách, na ktoré sa vzťahuje záruka za akosť, platí namiesto tejto lehoty záručná doba.
3. Ak je dodaním Tvaru s vadami alebo vadne poskytnutou Službou porušená Zmluva podstatným spôsobom, patrí Klientovi voľba medzi nárokmi podľa ustanovenia § 436 ods. 1 Obchodného zákonníka, iba ak ju oznámi Dodávateľovi vo včas zaslanom oznámení o vadách Tvaru alebo Služby; oznámenie o vadách Tvaru alebo Služby musí obsahovať skutočnosti ako sú uvedené v čl. XIII bod 2 týchto VOP.
  4. Uplatnený nárok nemôže Klient bez súhlasu Dodávateľa meniť.
  5. Ak Klient neoznámi voľbu nároku z väd Tvaru alebo Služby, nemôže od Zmluvy platne odstúpiť, okrem prípadu, ak (i) Dodávateľ neodstráni vady ani v dodatočnej primeranej lehote poskytnutej mu Klientom, pričom zároveň Dodávateľa upozorní na úmysel odstúpenia od Zmluvy v prípade nedodržania uvedenej dodatočnej lehoty alebo (ii) sa na tom s Dodávateľom dohodli.
  6. Ak je dodaním Tvaru s vadami alebo vadne poskytnutou Službou Zmluva porušená nepodstatným spôsobom, môže Klient požadovať buď dodanie chýbajúceho Tvaru a odstránenie ostatných väd Tvaru (Služby), alebo zľavu z Odplaty.
  7. Odstránenie väd, ktorými bola Zmluva porušená nepodstatným spôsobom, sa bude vždy prednostne realizovať dodaním chýbajúceho Tvaru (Služby) alebo odstránením ostatných väd Tvaru (Služby), ak Dodávateľ neurčí inak. Za týmto účelom je Klient povinný Dodávateľovi písomne určiť dodatočnú lehotu na odstránenie väd, ktorá nemôže byť kratšia ako 15 pracovných dní. Počas tejto lehoty nemôže Klient uplatniť iný nárok z väd Tvaru alebo Služieb.
  8. Ak Dodávateľ neodstráni vady Tvaru alebo Služieb ani v dodatočnej lehote poskytnutej mu Klientom podľa bodu 7 tohto článku VOP, je Klient oprávnený požadovať primeranú zľavu z Odplaty alebo môže odstúpiť od Zmluvy, ak Dodávateľa na úmysel odstúpiť od Zmluvy pri určení mu dodatočnej lehoty na odstránenie väd upozornil. Zvolený nárok nemôže Klient bez súhlasu Dodávateľa meniť.
  9. Nárok na zľavu z Odplaty zodpovedá rozdielu medzi hodnotou, ktorú by mal Tovar (Služby) bez väd, a hodnotou, ktorú mal Tovar (Služby) dodaný s vadami, pričom pre určenie hodnôt je rozhodujúci čas, v ktorom sa malo uskutočniť riadne plnenie.
  10. Odstránenie väd vykonáva Dodávateľ sám alebo prostredníctvom tretej osoby, a to na vlastné náklady.
  11. Po platnom odstúpení od Zmluvy zo strany Klienta z dôvodov uvedených v tomto článku VOP, je Klient oprávnený odstrániť vady sám alebo prostredníctvom tretej osoby. Náklady, ktoré v tejto súvislosti vzniknú Klientovi, nie je Klient oprávnený jednostranne započítať voči pohľadávke, ktorú voči nemu má Dodávateľ.
  12. Na spôsobe poskytnutia primeranej zľavy z Odplaty (započítanie, prevod konkrétnej sumy zodpovedajúcej primeranej zľave na účet Klienta a pod.) sa Klient musí vždy s Dodávateľom dohodnúť.
  13. Dodávateľ nezodpovedá za vady, ak
    - a) Klient spôsobil vadu Tvaru sám (napr. fyzickým poškodením) alebo ich spôsobil tretia osoba odlišná od Dodávateľa,
    - b) Klient pred prevzatím Tvaru o vade Tvaru vedel, resp. bol na vadu upozornený a ak bola pre vadu poskytnutá zľava z Odplaty za Tovar,
    - c) vady vznikli v dôsledku opotrebenia Tvaru spôsobeného nesprávnym či nadmerným používaním,
    - d) vznikli v dôsledku živeľnej katastrofy,
    - e) boli spôsobené (úmyselným alebo neúmyselným) nesprávnym či nadmerným používaním Tvaru, jeho nesprávnym ošetrovaním, nesprávnym servisom,

nesprávnym použitím prídavných zariadení iných ako predpisuje výrobca alebo Dodávateľ alebo ako vyplývajú z povahy a účelu užívania.

14. Dodávateľ nezodpovedá za vady Tovar alebo Služieb, ktoré boli spôsobené alebo vznikli v súvislosti s konaním tretích osôb, a to najmä v prípadoch, ak montáž Tovar alebo poskytnutie Služieb (a to aj v časti) pre Klienta zabezpečovala tretia osoba (iná ako Dodávateľ), ak táto tretia osoba nebola na túto činnosť poverená priamo Dodávateľom.
15. Uplatnenie nároku zo zodpovednosti za vady nemá odkladný účinok vo vzťahu k splatnosti faktúry vystavenej za Tovar alebo Služby, ktoré sú reklamované.
16. Ak Klient uplatní reklamáciu vo vzťahu k Tovar alebo Službe, za ktoré ku dňu reklamácie nezaplatil celú výšku Odplaty Predávajúceho, vyhradzuje si Predávajúci právo odstrániť vady až po tom, ako bude zaplatená celá výška Odplaty Predávajúceho.

## **Čl. XII**

### **Reklamačný poriadok a zodpovednosť za vady vo vzťahu k Spotrebiteľovi**

1. Ak ide o vadu, ktorú možno odstrániť, má Spotrebiteľ právo, aby bola bezplatne, včas a riadne odstránená. Dodávateľ je povinný vadu bez zbytočného odkladu odstrániť.
2. Spotrebiteľ môže namiesto odstránenia vady požadovať výmenu Tovar, alebo ak sa vada týka len súčasti Tovar, výmenu súčasti, ak tým Dodávateľovi nevzniknú neprimerané náklady vzhľadom na cenu Tovar alebo závažnosť vady.
3. Spotrebiteľ je výberom a uplatnením nároku z vád podľa bodu 1 alebo 2 tohto článku VOP viazaný a nemôže ho jednostranne zmeniť.
4. Dodávateľ môže vždy namiesto odstránenia vady vymeniť vadný Tovar za bezvadný, ak to Spotrebiteľovi nespôsobí závažné ťažkosti.
5. Ak ide o vadu, ktorú nemožno odstrániť a ktorá bráni tomu, aby sa Tovar mohol riadne užívať ako Tovar bez vady, má Spotrebiteľ právo na výmenu Tovar alebo má právo od Zmluvy odstúpiť. Tie isté práva prislúchajú Spotrebiteľovi, ak ide síce o odstrániteľné vady, ak však Spotrebiteľ nemôže pre opätovné vyskytnutie sa vady po oprave alebo pre väčší počet vád Tovar riadne užívať.
6. Ak ide o iné neodstrániteľné vady, má Spotrebiteľ právo na primeranú zľavu z Odplaty za Tovar.
7. Dodávateľ zodpovedá za vady, ktoré má Tovar pri prevzatí Spotrebiteľom a za vady, ktoré sa vyskytnú po prevzatí Tovar v záručnej dobe.
8. Pri použití Tovare nezodpovedá za vady vzniknuté jeho použitím alebo opotrebením. Pri Tovare predávanom za nižšiu cenu nezodpovedá za vadu, pre ktorú bola dojednaná nižšia cena.
9. Záručná doba je 24 mesiacov, pokiaľ sa Spotrebiteľ s Dodávateľom nedohodli na záruke podľa prísnejších zásad. Prípadné ďalšie podmienky záruky určí záručný list alebo osobitná písomná dohoda uzatvorená medzi Dodávateľom a Spotrebiteľom. Na uzatvorenie dohody o záruke podľa prísnejších zásad nie je právny nárok.
10. Na žiadosť Spotrebiteľa je Dodávateľ povinný poskytnúť záruku písomnou formou. Ak to povaha veci umožňuje, postačí vydať doklad o kúpe.
11. Záručné doby začínajú plynúť od prevzatia Tovar Spotrebiteľom.
12. Spotrebiteľ je povinný, v prípade vyskytnutia sa vady na Tovare alebo Službe, uplatniť reklamáciu v záručnej dobe, inak jeho právo zaniká.
13. Uplatnenie reklamácie nemá odkladný účinok vo vzťahu k splatnosti faktúry vystavenej mu za Tovar alebo Služby, ktoré sú reklamované.
14. Tento článok sa použije primerane aj na vady Služby.
15. Článok XI ods. 13 VOP (teda prípady, kedy Dodávateľ nezodpovedá za vady Tovar) platí primerane.

## Čl. XIII

### Postup pri vybavovaní reklamácie pre Klienta - Spotrebiteľa

1. Spotrebiteľ môže podať reklamáciu osobne v Prevádzkových priestoroch Dodávateľa, písomne alebo elektronickou poštou. Reklamačné konanie sa začína podaním reklamácie a končí sa jej vybavením v zákonom stanovenej lehote.
2. Z reklamácie musí byť zrejmé
  - a) kto reklamáciu podáva,
  - b) predmet reklamácie, najmä označenie Tvaru alebo Služby, ktorej vady Spotrebiteľ vytýka,
  - c) špecifikácia vady Tvaru alebo Služby spolu s priložením popisu a fotodokumentácie (t.j. vonkajšieho prejavu vady Tvaru alebo Služby, ak také prejavy väd sú),
  - d) komu je adresovaná,
  - e) dátum podania reklamácie,
  - f) podpis Spotrebiteľa.Reklamáciu, ktorá nespĺňa vyššie uvedené náležitosti, nie je Dodávateľ povinný vybaviť, resp. v takom prípade Dodávateľ vyzve Spotrebiteľa na odstránenie väd uplatnenej reklamácie.
3. Pri reklamacii je Spotrebiteľ povinný
  - a) spolu s Tvarom predložiť doklad o kúpe, prípadne iným spôsobom nevzbudzujúcim pochybnosti preukázať, že Tvar bol kúpený u Dodávateľa,
  - b) zabezpečiť, aby Tvar spĺňal všetky ostatné podmienky pre záručnú reklamáciu uvedené v záručnom liste (fyzicky nepoškodený, nepoškodený živelnou udalosťou, atď.),
  - c) predložiť originál záručného listu alebo iného dokumentu preukazujúceho dĺžku záruky v prípade, že si Spotrebiteľ uplatňuje právo vyplývajúce zo záruky presahujúcej rozsah záruky stanovenej zákonom alebo týmito VOP,
  - d) odovzdať Dodávateľovi reklamovaný Tvar, vrátane jeho príslušenstva/ súčastí, ak sa ich reklamácia týka.
4. Ak Spotrebiteľ uplatní reklamáciu, Dodávateľ alebo ním poverený zamestnanec je povinný primeraným spôsobom poučiť Spotrebiteľa o jeho právach podľa čl. XII týchto VOP.
5. Dodávateľ na základe rozhodnutia Spotrebiteľa, ktoré z týchto práv Spotrebiteľ uplatňuje, je povinný určiť spôsob vybavenia reklamácie ihneď, v zložitých prípadoch najneskôr do 3 pracovných dní odo dňa uplatnenia reklamácie, v odôvodnených prípadoch, najmä ak sa vyžaduje zložitú zhodnotenie stavu Tvaru alebo Služby, najneskôr do 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie.
6. Po určení spôsobu vybavenia reklamácie sa reklamácia vybaví bez zbytočného odkladu s prihliadnutím na povahu vady a prác potrebných na jej odstránenie, v odôvodnených prípadoch možno reklamáciu vybaviť aj neskôr; vybavenie reklamácie však nesmie trvať dlhšie ako 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie.
7. Po márnom uplynutí lehoty na vybavenie reklamácie má Spotrebiteľ právo od Zmluvy odstúpiť alebo má právo na výmenu Tvaru za nový Tvar iba v prípade, ak vada objektívne existuje. Márne uplynutie lehoty na vybavenie reklamácie nezakladá domnienku existencie reklamovanej vady a nároky spotrebiteľa zo zodpovednosti za vady.
8. Dodávateľ je povinný pri uplatnení reklamácie vydať Spotrebiteľovi potvrdenie. Ak je reklamácia uplatnená prostredníctvom prostriedkov diaľkovej komunikácie, Dodávateľ je povinný potvrdenie o uplatnení reklamácie doručiť Spotrebiteľovi ihneď, a to na e-mailovú adresu Klienta, prípadne na inú adresu, ktorá mu je známa.

9. Doba od uplatnenia práva zo zodpovednosti za vady až do doby, keď Spotrebiteľ po skončení opravy bol povinný Tovar prevziať, sa do záručnej doby nepočíta.
10. Ak Spotrebiteľ reklamáciu Tovar uplatnil počas prvých 12 mesiacov od kúpy, môže Dodávateľ vybaviť reklamáciu zamietnutím len na základe odborného posúdenia; bez ohľadu na výsledok odborného posúdenia nemožno od Spotrebiteľa vyžadovať úhradu nákladov na odborné posúdenie ani iné náklady súvisiace s odborným posúdením. Dodávateľ je povinný poskytnúť Spotrebiteľovi kópiu odborného posúdenia odôvodňujúceho zamietnutie reklamácie najneskôr do 14 dní odo dňa vybavenia reklamácie.
11. Ak Spotrebiteľ reklamáciu tovaru uplatnil po 12 mesiacoch od kúpy a Dodávateľ ju zamietol, osoba, ktorá reklamáciu vybavila, je povinná v doklade o vybavení reklamácie uviesť, komu môže Spotrebiteľ zaslať Tovar na odborné posúdenie; tým nie je dotknuté právo Spotrebiteľa zaslať Tovar na odborné posúdenie ním zvolenej osobe. Ak je Tovar zaslaný na odborné posúdenie určenej osobe označenej Dodávateľom alebo osobou, ktorá reklamáciu vybavila, v doklade o vybavení reklamácie, náklady odborného posúdenia, ako aj všetky ostatné s tým súvisiace účelne vynaložené náklady znáša Dodávateľ bez ohľadu na výsledok odborného posúdenia. Ak Spotrebiteľ odborným posúdením preukáže zodpovednosť Dodávateľa za vadu, môže reklamáciu uplatniť znova; počas vykonávania odborného posúdenia záručná doba neplynie. Dodávateľ je povinný Spotrebiteľovi uhradiť do 14 dní odo dňa znova uplatnenej reklamácie všetky náklady vynaložené na odborné posúdenie, ako aj všetky s tým súvisiace účelne vynaložené náklady. Znova uplatnenú reklamáciu nemožno zamietnuť.
12. Dodávateľ je povinný o vybavení reklamácie vydať písomný doklad najneskôr do 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie.

#### **Čl. XIV**

##### **Sťažnosti a iné podnety**

1. Ak Spotrebiteľ doručí Dodávateľovi podanie, ktoré podľa obsahu nie je reklamáciou, ale možno ho považovať za sťažnosť alebo iný podnet súvisiaci najmä so Zmluvou alebo činnosťou Dodávateľa, zašle Dodávateľ Spotrebiteľovi odpoveď do 15 dní odo dňa doručenia podania.
2. Sťažnosť alebo podnet je možné Dodávateľovi doručiť spôsobom podľa čl. III ods. 1 VOP. Sťažnosť alebo podnet musí obsahovať údaje Spotrebiteľa, údaje Dodávateľa, opisanie skutočností, voči ktorým sťažnosť alebo podnet smerujú, čo spotrebiteľ sťažnosťou alebo podnetom žiada, dátum a podpis Spotrebiteľa.
3. Odpoveď na sťažnosť bude Spotrebiteľovi zaslaná písomne poštou alebo e-mailom, ak je Dodávateľovi známy, alebo spôsobom, o ktorý Spotrebiteľ v sťažnosti alebo v podnete Dodávateľa požiadal.
4. Dodávateľ v odpovedi na sťažnosť alebo podnet uvedie, o akú sťažnosť alebo podnet sa jedná, a oznámi Spotrebiteľovi spôsob vybavenia.
5. Na opakované sťažnosti alebo podnety týkajúce sa tej istej veci, ktoré neobsahujú nové skutočnosti alebo nie sú k nim priložené nové prílohy, nie je povinný Dodávateľ reagovať, a to ani keby boli podané treťou osobou; túto skutočnosť nie je Dodávateľ povinný odosielateľovi oznamovať.
6. Dodávateľ nie je povinný reagovať ani na sťažnosti alebo podnety, ktoré majú vulgárny alebo urážajúci obsah, najmä vo vzťahu k zamestnancom Dodávateľa alebo k Dodávateľovi samotnému.
7. Tieto ustanovenia sa primerane aplikujú aj na sťažnosti alebo podnety podávané Podnikateľmi.

## **Čl. XV**

### **Ďalšie práva a povinnosti zmluvných strán**

1. Zmluvné strany sa zaväzujú, že obchodné, technické alebo iné informácie (z ktorých povahy vyplýva ich dôvernosť), ktoré im poskytla druhá zmluvná strana, nesprístupnia bez predchádzajúceho písomného súhlasu druhej zmluvnej strany tretím osobám a že tieto informácie použijú výhradne pre účely spočívajúce alebo súvisiace s plnením práv a povinností podľa týchto VOP alebo Zmluvy.
2. Klient nie je bez predchádzajúceho písomného súhlasu Dodávateľa oprávnený započítať akékoľvek svoje pohľadávky voči pohľadávkam Dodávateľa alebo previesť práva a záväzky vyplývajúce z týchto VOP alebo Zmluvy na tretiu osobu.
3. Dodávateľ a Klient sa zaväzujú, že si budú poskytovať potrebnú súčinnosť pri plnení záväzkov vyplývajúcich z VOP a zo Zmluvy a navzájom sa budú včas informovať o všetkých skutočnostiach potrebných pre plnenie ich záväzkov, najmä bez zbytočného odkladu si vzájomne oznamovať všetky zmeny a dôležité okolnosti, ktoré môžu mať vplyv na práva a povinnosti Zmluvných strán podľa týchto VOP alebo Zmluvy.
4. Ak sa Zmluva medzi Klientom a Dodávateľom z akéhokoľvek dôvodu zruší, Dodávateľ nie je povinný vrátiť plnenie, ktoré od druhej strany získal, skôr, ako mu ním poskytnuté plnenie vráti druhá strana alebo kým druhá strana nepreukáže, že je pripravená plnenie vrátiť.

## **Čl. XVI**

### **Alternatívne riešenie sporov vo vzťahu s Spotrebiteľom**

1. Alternatívnym riešením sporu sa rozumie riešenie sporu medzi Spotrebiteľom a Dodávateľom vyplývajúceho zo Zmluvy alebo súvisiaceho so Zmluvou subjektom alternatívneho riešenia sporov, ktorého cieľom je dosiahnutie zmierlivého vyriešenia sporu medzi stranami sporu.
2. Subjektom alternatívneho riešenia je Slovenská obchodná inšpekcia (<https://www soi sk/>) alebo iná príslušná oprávnená právnická osoba zapísaná v zozname subjektov alternatívneho riešenia sporov vedeného Ministerstvom hospodárstva Slovenskej republiky (<https://www mhsr sk/obchod/ochrana-spotrebiteľa/alternativne-riesenie-spotrebiteľskych-sporov-1/alternativne-riesenie-spotrebiteľskych-sporov>).
3. Návrh na začatie alternatívneho riešenia sporu podáva Spotrebiteľ príslušnému subjektu alternatívneho riešenia sporov; možnosť obrátiť sa na súd tým nie je dotknutá.
4. Spotrebiteľ môže podať návrh v prípade, že
  - a) sa obrátil na Dodávateľa so žiadosťou o nápravu, ak nebol spokojný so spôsobom vybavenia jeho reklamácie alebo sa domnieva, že Dodávateľ porušil jeho práva a
  - b) Dodávateľ na žiadosť podľa písm. a) odpovedal zamietavo alebo neodpovedal do 30 dní odo dňa jej odoslania.
5. Návrh musí obsahovať
  - a) meno a priezvisko Spotrebiteľa, adresu na doručovanie, elektronickú adresu a telefonický kontakt, ak ich má,
  - b) presné označenie Dodávateľa,
  - c) úplný a zrozumiteľný opis rozhodujúcich skutočností,
  - d) označenie, čoho sa Spotrebiteľ domáha,
  - e) dátum, kedy sa Spotrebiteľ obrátil na Dodávateľa so žiadosťou o nápravu a informáciu, že pokus o vyriešenie sporu priamo s Dodávateľom bol bezvýsledný,

- f) vyhlásenie o tom, že vo veci nebol zaslaný rovnaký návrh inému subjektu alternatívneho riešenia sporov, nerozhodol vo veci súd alebo rozhodcovský súd, vo veci nebola uzavretá dohoda o mediácii ani nebolo vo veci ukončené alternatívne riešenie sporu.
6. K návrhu Spotrebiteľ priloží doklady súvisiace s predmetom sporu, ktoré preukazujú skutočnosti uvedené v návrhu.
7. Alternatívne riešenie sporu orgánmi alternatívneho riešenia sporov je bezodplatné. Oprávnená právnická osoba môže vo svojich pravidlách alternatívneho riešenia sporov stanoviť, že je oprávnená požadovať od Spotrebiteľa poplatok za začatie alternatívneho riešenia sporu v sume, ktorú zverejní na svojom webovom sídle; poplatok podľa prvej vety nesmie presiahnuť sumu päť eur vrátane dane z pridanej hodnoty.

## **Čl. XVII**

### **Doručovanie písomností**

1. Akákoľvek písomnosť doručovaná v súvislosti so Zmluvou sa považuje za doručенú druhej Zmluvnej strane v prípade doručovania prostredníctvom:
- a) elektronickej pošty (e-mail) dňom jej preukázateľného odoslania druhej Zmluvnej strane, alebo
  - b) pošty, kuriérom alebo v prípade osobného doručovania, doručením písomnosti adresátovi. V prípade doručovania inak ako poštou je možné písomnosť doručovať aj na inom mieste ako na adrese určenej podľa bodu 2. tohto článku VOP, ak sa na tomto mieste Zmluvná strana v čase doručenia zdržuje. Za deň doručenia písomnosti sa považuje aj deň, v ktorý Zmluvná strana, ktorá je adresátom, odoprie doručovanú písomnosť prevziať, alebo v ktorý márne uplynie úložná doba pre vyzdvihnutie si zásielky na pošte, doručovanej poštou zmluvnej strane, alebo v ktorý je na zásielke, doručovanej poštou Zmluvnej strane, preukázateľne zamestnancom pošty vyznačená poznámka, že „adresát sa odsťahoval“, „adresát je neznámy“ alebo iná poznámka podobného významu, ak sa súčasne takáto poznámka zakladá na pravde. Tretia veta v časti „alebo v ktorý márne uplynie úložná doba pre vyzdvihnutie si zásielky na pošte, doručovanej poštou zmluvnej strane, alebo v ktorý je na zásielke, doručovanej poštou Zmluvnej strane, preukázateľne zamestnancom pošty vyznačená poznámka, že „adresát sa odsťahoval“, „adresát je neznámy“ alebo iná poznámka podobného významu, ak sa súčasne takáto poznámka zakladá na pravde“ sa neuplatní, ak je Klientom Spotrebiteľ, okrem prípadu, ak Spotrebiteľ porušil povinnosť podľa bodu 2 tohto článku.
2. Pre potreby doručovania prostredníctvom pošty sa použijú adresy sídiel alebo pobytu Zmluvných strán, ibaže odosielajúcej zmluvnej strane adresát písomnosti písomne vopred oznámil novú adresu sídla alebo pobytu, prípadne inú novú adresu určenú na doručovanie písomností. V prípade akejkoľvek zmeny adresy určenej na doručovanie písomností na základe Zmluvy alebo v súvislosti so Zmluvou sa príslušná Zmluvná strana zaväzuje o zmene adresy bezodkladne písomne informovať druhú Zmluvnú stranu; v takomto prípade je pre doručovanie rozhodujúca nová adresa riadne oznámená Zmluvnej strane pred odosielaním písomnosti.

## **Čl. XVIII**

### **GDPR / Ochrana osobných údajov**

1. Dodávateľ, ako prevádzkovateľ, spracúva osobné údaje fyzických osôb (Klientov/Spotrebiteľov) v rámci predzmluvného a zmluvného vzťahu za účelom objednávky a dodania Tovar alebo poskytnutia Služby podľa týchto VOP v súlade s nariadením č. 2016/679 o ochrane fyzických osôb pri spracúvaní osobných údajov a o



voľnom pohybe takýchto údajov a zákonom č. 18/2018 Z. z. o ochrane osobných údajov a o zmene a doplnení niektorých zákonov.

2. Právny dôvod, rozsah a zásady spracúvania osobných údajov ako aj práva Spotrebiteľov ako dotknutých osôb v súvislosti so spracúvaním osobných údajov sú osobitne spracované v internom dokumente Dodávateľa, ktorý je zverejnený na Webovej stránke ako aj prístupný v Prevádzkových priestoroch Dodávateľa.

## **Čl. XIX**

### **Záverečné ustanovenia**

1. Právne vzťahy vzniknuté medzi Dodávateľom a Spotrebiteľom sa spravujú prednostne podľa zákona č. 40/1964 Zb. Občiansky zákonník v znení neskorších predpisov, 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, zákona 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 v znení neskorších predpisov. V ostatných prípadoch (kde ako strany vystupuje Podnikateľ) sa právne vzťahy vzniknuté na základe Zmluvy spravujú ustanoveniami zákona č. 513/1991 Zb. Obchodný zákonník v znení neskorších predpisov a súvisiaci právnych predpisov.
2. Ak niektoré ustanovenia týchto VOP nie sú celkom alebo sčasti účinné alebo neskôr stratia účinnosť, nie je tým dotknutá platnosť ostatných ustanovení. Namiesto neúčinných ustanovení a na vyplnenie medzier sa použije úprava, ktorá, pokiaľ je to právne možné, sa čo najviac približuje zmyslu a účelu týchto VOP.
3. Tieto VOP nadobúdajú účinnosť dňom 01.06.2020.

**Formulár na odstúpenie od zmluvy  
uzatvorenej na diaľku**

**Spotrebiteľ**

Meno a priezvisko .....

Ulica a číslo .....

PSČ a mesto .....

Tel. č. ....

e-mail .....

týmto oznamujem Dodávateľovi - spoločnosti FERLUK, s.r.o., so sídlom M. R. Štefánika 70/289, 920 01 Hlohovec, IČO: 44 711 191, zapísaná v obchodnom registri Okresného súdu Trnava, oddiel: Sro, vložka č.: 23557/T, že

**o d s t u p u j e m o d z m l u v y**

uzatvorenej dňa ....., predmetom ktorej je  
.....  
.....  
.....

Tovar som prevzal dňa ..... (ak je predmetom zmluvy dodanie tovaru)  
Číslo faktúry .....

Finančné prostriedky žiadam vrátiť

- poštovým poukazom na moju uvedenú adresu,
- prevodom na účet IBAN: .....

Sumarizácia zásielky:

- a) vyplnený formulár na odstúpenie od zmluvy,
- b) tovar, ktorý vraciam (ak je predmetom zmluvy dodanie tovaru),
- c) faktúra / doklad o kúpe,
- d) príslušenstvo k tovaru.

**Ak je predmetom zmluvy predaj tovaru a tovar nie je súčasťou zásielky, som si vedomý(a) skutočnosti, že Dodávateľ mi nie je povinný vrátiť finančné prostriedky do 14 dní odo dňa doručenia odstúpenia od zmluvy, a to až do momentu, pokiaľ mu nie je dodaný tovar vrátený, alebo nepreukážem zaslanie tohto tovaru.**

V ....., dňa .....

.....  
Podpis