

# Všeobecné obchodné podmienky

## 1. Úvodné ustanovenie

Tieto všeobecné obchodné podmienky (ďalej len „**VOP**“) upravujú práva a povinnosti zmluvných strán vyplývajúce z kúpnej zmluvy uzatvorenej medzi predávajúcim a kupujúcim, ktorej predmetom je kúpa a predaj tovaru na internetovej stránke [www.panex.sk](http://www.panex.sk).

Predávajúcim a prevádzkovateľom internetovej stránky [www.panex.sk](http://www.panex.sk) je podnik PANEX, s.r.o., s miestom podnikania: Sídlo: Veľká Okružná 2219/58, Žilina 010 01, IČO: 50 181 386, DIČ: 2120241871, zápis: Obchodný register OS Žilina, Odd.: Sro, Vložka č. 65258/L (ďalej len „**Predávajúci**“). Zodpovednou osobou je MUDr.Ivan Kecskés, MBA.

Kupujúcim je každá fyzická alebo právnická osoba, ktorá akýmkoľvek spôsobom kontaktuje Predávajúceho s úmyslom kúpy tovaru, ktorý Predávajúci ponúka, a to najmä prostredníctvom odoslania elektronickej objednávky na stránke [www.panex.sk](http://www.panex.sk) (ďalej len „**Kupujúci**“). Kupujúcim je taktiež každá fyzická alebo právnická osoba, ktorá akýmkoľvek spôsobom kontaktuje Predávajúceho s požiadavkou, aby jej Predávajúci zaobstaral tovar, ktorý nemá zaradený v ponuke, s úmyslom kúpy tohto tovaru.

Kupujúcim môže byť spotrebiteľ alebo podnikateľ. **Spotrebiteľom** je fyzická osoba, ktorá pri uzatváraní a plnení spotrebiteľskej zmluvy nekoná v rámci predmetu svojej obchodnej činnosti alebo inej podnikateľskej činnosti. **Podnikateľom** je fyzická alebo právnická osoba, ktorá koná v rámci svojej podnikateľskej činnosti a v Objednávke ako Kupujúci uvedie svoje identifikačné číslo - **IČO**.

Všetky zmluvné vzťahy medzi Predávajúcim a Kupujúcim sú uzatvorené v súlade s právnym poriadkom Slovenskej republiky. V prípade, ak je zmluvnou stranou spotrebiteľ, riadia sa právne vzťahy neupravené VOP zákonom č. 40/1964 Z. z. Občiansky zákonník, zákonom č. 250/2007 Z. z. zákon o ochrane spotrebiteľa a zákonom č. 102/2014 Z. z. o ochrane spotrebiteľa pri predaji tovaru alebo poskytovaní služieb na základe zmluvy uzavretej na diaľku a ostatnými platnými právnymi predpismi. V prípade, ak je zmluvnou stranou podnikateľ, riadia sa právne vzťahy neupravené VOP zákonom č. 513/1991 Z. z. Obchodný zákonník a ostatnými platnými právnymi predpismi.

Dozorným orgánom je:

Slovenská obchodná inšpekcia (SOI)

Inšpektorát SOI pre Žilinský kraj

Predmestská 71, P.O. Box B-89, 011 79 Žilina 1, Slovenská republika

Odbor výkonu dozoru tel. č. 041/763 21 30, 041/724 58 68

fax č. 041/763 21 39

odbor technickej kontroly výrobkov a ochrany spotrebiteľa

Telefón: 02/ 58272 172-3; 02/ 58272 104

Fax: 02/ 58272 170

Email: info@soi.sk

Používaním web-stránok internetového obchodu Predávajúceho na [www.panex.sk](http://www.panex.sk) a výslovne potvrdením Objednávky Kupujúci potvrdzuje, že sa týmito VOP oboznámil pred uskutočnením Objednávky, s týmito VOP bez výhrad súhlasí, pričom kópiu VOP dostane Kupujúci ako prílohu potvrdenia Objednávky na svoju zadanú emailovú adresu. VOP sú taktiež zverejnené na web-stránke Predávajúceho [www.panex.sk](http://www.panex.sk).

**Tieto VOP tvoria neoddeliteľnú súčasť kúpnej zmluvy** na tovar medzi Predávajúcim a Kupujúcim a ich súčasťou sú Poučenie o uplatnení práva spotrebiteľa na odstúpenie od zmluvy spojené so Vzorovým formulárom na odstúpenie od zmluvy. VOP sú platné až do vydania nových VOP.

## 2. Objednávka a Kúpna zmluva

Tovar môže Kupujúci objednať prostredníctvom nákupného košíka na web-stránke Predávajúceho (ďalej len „**Objednávka**“). Kupujúci má možnosť pred vlastným odoslaním Objednávky ju skontrolovať a prípadne opraviť. Odoslaním Objednávky sa Kupujúci zaväzuje prevziať objednaný tovar a zaplatiť za tovar dohodnutú cenu.

Odoslanú Objednávku potvrdí a akceptuje Predávajúci emailom a zároveň oznámi Kupujúcemu dostupnosť a termín dodania tovaru (ďalej len „**Potvrdenie objednávky**“). **Všetky Potvrdené objednávky sú záväzné!** Objednávka Kupujúceho je návrhom kúpnej zmluvy a samotná kúpna zmluva na tovar je uzatvorená momentom doručenia Kupujúcemu záväzného Potvrdenia objednávky Predávajúcim. Potvrdenie objednávky obsahuje údaje o názve a špecifikácii tovaru, ktorého predaj je predmetom kúpnej zmluvy, ďalej údaje o cene tovaru a/alebo iných služieb, názov a údaje o Kupujúcom, resp. adrese, kde má byť tovar dodaný a údaje o cene, spôsobe prepravy tovaru do dohodnutého miesta doručenia tovaru pre Kupujúceho, prípadne iné údaje.

Predávajúci sa zaväzuje dodať správny druh, akosť a množstvo tovaru v dohodnutej cene podľa Objednávky a Potvrdenia objednávky, okrem zjavných omylov a v prípade výraznej zmeny ceny tovaru, pričom tovar bude vhodne zabalený, aby nedošlo k jeho poškodeniu počas prepravy.

Predávajúci má právo zrušiť Objednávku v prípade, keď nie je možné zabezpečiť objednaný tovar v primeranej lehote, tovar sa už nevyrába alebo nedodáva alebo sa výrazným spôsobom zmenila cena dodávaného tovaru. V takomto prípade Kupujúcemu bez zbytočného odkladu vráti uhradenú sumu v plnej výške alebo mu ponúkne náhradný tovar alebo iné riešenie, ak s tým Kupujúci súhlasí. Predávajúci má právo zrušiť Objednávku tiež v prípade, ak sa nemôže skontaktovať s Kupujúcim (chybne uvedené alebo neuvedené kontaktné údaje, nedostupnosť, ...). V prípade, že už bola suma za objednaný tovar uhradená, Predávajúci zašle bez zbytočného odkladu peniaze späť na bankový účet Kupujúceho alebo ich doručí iným spôsobom, ktorý si spolu dohodnú.

Kupujúci berie na vedomie, že nedôjde k uzatvoreniu kúpnej zmluvy medzi Predávajúcim a Kupujúcim, ak si Kupujúci objedná tovar za cenu zverejnenú omylom v dôsledku chyby interného informačného systému Predávajúceho. Predávajúci v takom prípade Kupujúceho informuje o takejto skutočnosti.

Predávajúci si vyhradzuje právo prehlásiť kúpnu zmluvu za neplatne uzatvorenú, pokiaľ došlo ku zneužitiu osobných údajov, zneužitiu platobnej karty a pod. alebo z dôvodu zásahu správneho či súdneho orgánu, o takomto postupe bude Kupujúci informovaný. Kupujúci berie na vedomie, že v uvedených prípadoch nemôže kúpna zmluva platne vzniknúť.

### 3. Cena za tovar a spôsob platby

Predajná cena tovaru platná pre Kupujúceho je uvedená pri každom produkte Kupujúci dostane tovar za cenu platnú v čase vyhotovenia Objednávky. Štandardne je zobrazená cena za najmenšie balenie produktu. Po zvolení inej veľkosti alebo druhu je cena okamžite aktualizovaná. Táto cena je konečná a v prípade, ak Predajca je platcom DPH, tak cena zahŕňa aj DPH. V cene tovaru nie je zahrnutá doprava. Zľavy z predajných cien nie je možné navzájom kombinovať. Akciové ceny tovaru platia do vypredania zásob pri uvedení počtu kusov akciového tovaru alebo po dobu časovo určenú.

K základnej cene Objednávky **bude pripočítaná cena za dopravu tovaru** podľa toho, aký spôsob doručenia si Kupujúci vyberie. Cena je odvodená od celkovej hmotnosti objednaného tovaru a aktuálna sadzba je viditeľná priamo v Objednávke (pri každom spôsobe dopravy). Balné je zahrnuté v cene dopravy.

Všetky spôsoby úhrady, možno vybrať pred výberom dopravy. **Platiť za tovar** môže Kupujúci na dobierku úhradou kuriérovi, prevodom na účet alebo prostredníctvom platobného systému PayPal. Platba je možná iba v mene euro.

Riadny daňový doklad (faktúru) posiela/odovzdá Predávajúci Kupujúcemu spolu s tovarom.

### 4. Dodanie tovaru

Dodacia lehota na tovar v ponuke Predávajúceho je vo **väčšine prípadov do 5 pracovných dní od Potvrdenia objednávky**, maximálna doba dodania je 14 pracovných dní alebo po dohode s Kupujúcim sa môže predĺžiť. O dodacej lehote a približnom termíne dodania bude Predávajúci Kupujúceho informovať v Potvrdení objednávky.

Tovar bude vyexpedovaný bez zbytočného zdržania po Potvrdení objednávky a po splnení všetkých podmienok pre vyskladnenie. Zásielky odoslané kuriérskou službou sú obvykle doručované nasledujúci pracovný deň po odoslaní.

Predávajúci zabezpečuje dopravu tovaru spôsobom, ktorý si Kupujúci vyberie z ponúkaných možností v Objednávke:

- a) osobným odberom v Zásielkovni,
- b) osobným odberom v Žiline po telefonickom dohovore
- c) kuriérskou službou.

Miesto odberu je stanovené na základe Objednávky Kupujúceho. Za splnenie dodávky sa považuje dodanie tovaru na určené miesto.

Tovar bude Predávajúcim primerane zabalený a zabezpečený. Kupujúci je povinný objednaný tovar prevziať, pri preberaní tovaru skontrolovať neporušenosť obalov a v prípade akýchkoľvek závad tieto bezodkladne oznámiť Predávajúcemu. Spolu s tovarom dodá Predávajúci Kupujúcemu riadnu faktúru (daňový doklad), prípadne aj dodací list. Predávajúci taktiež dodá spolu s tovarom návod na obsluhu a záručný list, ak to vyžaduje povaha tovaru, ako aj ďalšie nevyhnutné doklady k tovaru.

Za tovar zodpovedá Predávajúci až do jeho prevzatia Kupujúcim. Predávajúci si vyhradzuje vlastnícke právo k tovaru, a preto sa Kupujúci stane vlastníkom tovaru až po úplnom zaplatení kúpnej ceny a po prevzatí tovaru. Tovar sa považuje za prevzatý Kupujúcim od okamihu, kedy Kupujúci písomne potvrdí prevzatie tovaru.

Predávajúci nenesie zodpovednosť za oneskorené dodanie objednaného tovaru Kupujúcemu zavinené prepravcom alebo zavinené nesprávne udanou adresou Kupujúceho. Za poškodenie zásielky zavinené prepravcom zodpovedá v plnom rozsahu prepravca. Takéto prípady rieši Predávajúci dodaním nového tovaru Kupujúcemu po zaplatení všetkých škôd prepravcom.

Niektoré zásielky môžu byť rozdelené do viacerých balíkov, avšak poštovné a balné zostáva v takomto prípade vo výške bezo zmeny.

## 5. Odstúpenie Kupujúceho spotrebiteľa od zmluvy

**Kupujúci, ktorý je spotrebiteľom**, má v súlade s ust. § 7 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 **právo** od kúpnej zmluvy uzavretej prostredníctvom internetovej stránky Predávajúceho [www.panex.sk](http://www.panex.sk) **odstúpiť bez uvedenia dôvodu do 14 kalendárnych dní** odo dňa prevzatia tovaru, pričom je nutné, aby v danej lehote Kupujúci odoslal Predávajúcemu písomné alebo emailové odstúpenie od kúpnej zmluvy. V prípade, ak v rámci jednej objednávky bol tovar dodaný oddelene, lehota na odstúpenie plynie okamihom prevzatia tovaru, ktorý bol dodaný ako posledný. Kupujúci má

toto právo aj, ak si tovar objednaný prostredníctvom internetovej stránky Predávajúceho [www.panex.sk](http://www.panex.sk) vyzdvihol osobne v priestoroch výdajného miesta Predávajúceho.

Kupujúci je povinný **najneskôr v lehote 14 dní** odo dňa odstúpenia od zmluvy **zaslať tovar späť na adresu: PANEX, s.r.o., Veľká Okružná 2219/58, 010 01 Žilina**, prípadne v uvedenej lehote ho osobne vrátiť Predávajúcemu na adrese PANEX, s.r.o., Veľká Okružná 2219/58, 010 01 Žilina, pričom náklady spojené s vrátením tovaru znáša Kupujúci. Tovar na vrátenie musí byť:

- a) nepoškodený,
- b) kompletný (vrátane príslušenstva, dokumentácie, ...),
- c) vrátane priloženého dokladu o kúpe.

Ak sa Kupujúci rozhodne vrátiť tovar podľa bodu 5 VOP, je povinný:

- a) doručiť Predávajúcemu Odstúpenie od zmluvy, uviesť číslo objednávky/zmluvy (variabilný symbol), dátum kúpy/dátum prevzatia tovaru a číslo svojho účtu pre vrátenie peňazí,
- b) zaslať/vrátiť tovar naspäť na adresu PANEX, s.r.o., Veľká Okružná 2219/58, 010 01 Žilina - tovar sa odporúča poslať doporučené, poistený a použiť vhodné balenie, aby počas prepravy nedošlo k popísaniu, polepeniu, ani inému znehodnoteniu pôvodných obalov a samotného tovaru (Predávajúci neručí za prípadnú stratu alebo poškodenie tovaru počas prepravy),
- c) uhradiť výdavky súvisiace s vrátením tovaru (poštovné, poistenie, ...).

Po splnení vyššie podmienok VOP a po obdržaní vráteného tovaru je Predávajúci povinný:

- a) prevziať tovar naspäť,
- b) vrátiť Kupujúcemu v lehote **najneskôr 14 dní** odo dňa odstúpenia od zmluvy celú cenu zaplatenú za tovar.

V prípade nesplnenia niektorej z vyššie uvedených podmienok podľa bodu 5 VOP nebude Predávajúci akceptovať odstúpenie od zmluvy a tovar bude vrátený na náklady Kupujúceho naspäť.

Tieto ustanovenie však nemožno chápať ako možnosť bezplatného zapožičania tovaru. Kupujúci v prípade využitia práva na odstúpenie od zmluvy, musí Predávajúcemu vydať všetko, čo na základe kúpnej zmluvy získal. Ak to už nie je dobre možné (napr. v medziobdobí bol tovar zničený alebo spotrebovaný), musí Kupujúci poskytnúť peňažnú náhradu ako protihodnotu toho, čo už nemôže byť vydané. Ak je vrátený tovar poškodený iba čiastočne, môže Predávajúci uplatniť voči Kupujúcemu právo na náhradu škody a započítať svoj nárok na vrátenú kúpnu cenu. Predávajúci je vtedy povinný vzniknutú škodu preukázať a Predávajúci v takom prípade vracia Kupujúcemu iba takto zníženú kúpnu cenu.

**Kupujúci nemôže odstúpiť** od kúpnej zmluvy o:

- a) predaji tovaru zhotoveného podľa osobitných požiadaviek Kupujúceho, tovaru vyrobeného na mieru alebo tovaru určeného osobitne pre jedného Kupujúceho,

- b) predaji tovaru, ktorý podlieha rýchlemu zníženiu akosti alebo skaze,
- c) predaji 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**,
- d) predaji tovaru, ktorý môže byť vzhľadom na svoju povahu po dodaní neoddeliteľne zmiešaný s iným tovarom.

Pri splnení všetkých vyššie uvedených podmienok pre vrátenie tovaru vznikne Kupujúcemu nárok na vrátenie zaplatenej kúpnej ceny tovaru, ktorá bude Kupujúcemu vrátená najneskôr **do 14 dní od odstúpenia od zmluvy**, nie však pred tým, ako bol **tovar späť vrátený Predávajúcemu** alebo kým Kupujúci nepreukáže Predávajúcemu zaslanie tovaru späť Predávajúcemu. Nakoľko najlacnejší bežný spôsob doručenia tovaru je osobný odber, Kupujúcemu pri odstúpení od zmluvy nebudú refundované náklady za dodania tovaru od Predávajúceho iným drahším spôsobom - kuriérom.

## 6. Odstúpenie Kupujúceho podnikateľa od zmluvy

V prípade, že Kupujúci je podnikateľ, môže byť Kupujúcemu ponúknuté náhradné odstúpenie od kúpnej zmluvy v závislosti na stave vráteného tovaru, ušlej záruky a aktuálnej ceny vráteného tovaru. Stav tovaru je zhodnotený Predávajúcim. V prípade nedohodnutia podmienok akceptovateľných pre obe strany bude tovar vrátený na náklady Predávajúceho späť. Predávajúci je oprávnený účtovať Kupujúcemu prípadné ďalšie vzniknuté náklady.

Pri vystavení dobropisu bude Predávajúci požadovať od Kupujúceho – spotrebiteľa i podnikateľa platný **doklad totožnosti** (občiansky preukaz alebo cestovný pas) za účelom identifikácie Kupujúceho a za účelom ochrany jeho vlastníckych práv pri refundácii, pričom predložením dokladu totožnosti Kupujúci súhlasí so spracovaním osobných údajov uvedených v doklade.

Ak je Kupujúcim právnická osoba a bude požadovať vrátenie peňazí prostredníctvom preplatenia dobropisu priamo na predajni, bude príslušná čiastka vyplatená iba osobám oprávneným konať za dotýčnú právnickú osobu, t.j. štatutárnemu orgánu alebo osobe, ktorá sa preukáže úradne overenou plnou mocou.

## 7. Záruky a reklamačný poriadok

Vybavovanie reklamácií sa riadi záručnými podmienkami konkrétneho tovaru, Obchodným zákonníkom a príslušnými ustanoveniami Občianskeho zákonníka a osobitnými predpismi a týmito VOP, ktorých súčasťou je i Reklamačný poriadok.

Štandardná záručná doba na všetok ponúkaný tovar v internetovom obchode Predávajúceho je **24 mesiacov**. Ak z povahy tovaru vyplýva, že ide o tovar, ktorý sa rýchlo kazí a nie je určený na dlhodobé využívanie, takýto tovar má vyznačený **dátum spotreby alebo dátum minimálnej trvanlivosti**, ktorý určuje jeho dobu spotreby, na ktorú sa vzťahuje záruka Predávajúceho. Na uplatnenie práv zo zodpovednosti za vady (reklamáciu) vždy postačuje doklad o zakúpení (priložená riadna faktúra). Predloženie dokladu o zakúpení na účely reklamácie postačuje aj v prípade, že bol vydaný záručný list, ale Kupujúci ho stratil.

Záruka začína plynúť od prevzatia tovaru Kupujúcim. Kupujúci berie na vedomie, že je povinný prezrieť si tovar bezprostredne pri jeho prevzatí. V prípade, že tovar pri prevzatí Kupujúcim neodpovedá kúpnej zmluve, je Kupujúci povinný bezodkladne (t.j. najneskôr do 24 hodín) o tom upovedomiť Predávajúceho.

Ak má tovar **vadu, ktorá je odstrániteľná**, má Kupujúci právo, aby táto vada bola bezplatne, včas a riadne odstránená bez zbytočného odkladu, resp. má právo na výmenu za rovnaký tovar bez vady. Kupujúci berie na vedomie, že Predávajúci je oprávnený namiesto odstránenia vady vymeniť vždy chybný tovar za bezchybný, pokiaľ to Kupujúcemu nespôsobí závažné ťažkosti. Ak má tovar vadu, ktorá je odstrániteľná, ale Kupujúci nemôže pre opätovne sa vyskytnutú vadu po oprave alebo pre väčší počet väd tovar riadne užívať, má Kupujúci právo na výmenu tovaru alebo právo od zmluvy odstúpiť.

Ak má tovar vadu, ktorá je **neodstrániteľná a ktorá bráni** tomu, aby mohol byť tovar riadne užívaný, má Kupujúci právo na výmenu tovaru alebo právo od zmluvy odstúpiť.

Ak má tovar vadu, ktorá je **neodstrániteľná**, ale ktorá **nebráni** Kupujúcemu, aby mohol tovar riadne užívať, má Kupujúci právo na primeranú zľavu z ceny.

Kupujúci berie na vedomie, že Predávajúci neodpovedá za vady tovaru, ktoré boli spôsobené v príčinnej súvislosti s konaním alebo opomenutím Kupujúceho. Záruka sa **nevzťahuje na bežné opotrebenie vecí** (alebo jej častí) spôsobené používaním. Reklamovaný tovar je Kupujúci povinný doručiť na reklamáciu čistý, mechanicky nepoškodený, s kópiou faktúry, dodacieho listu. Kupujúci je povinný spolu s tovarom zaslať aj popis vady.

Predávajúci sa zaväzuje oprávnenú a podľa týchto VOP uplatnenú reklamáciu vybaviť bezodkladne, najneskôr do 30 kalendárnych dní odo dňa uplatnenia reklamácie, inak sa má za to, že reklamovaný tovar má vadu, ktorá je neodstrániteľná. Kupujúci bude o výsledku reklamácie informovaný bezprostredne po ukončení reklamačného konania emailom alebo telefonicky.

## 8. Záverečné ustanovenia

Kupujúci môže v prípade akýchkoľvek otázok kontaktovať Predávajúceho e-mailom alebo telefonicky na e-mailových adresách a telefónnych číslach uvedených v Kontaktoch od **pondelka do piatku od 15:00 hod. do 20:00 hod.**, ak nie je štátny sviatok alebo deň pracovného pokoja.

Kupujúci si pri registrácii ako i pri Objednávke môžete vybrať, či chce od Predávajúceho dostávať pravidelné informácie o akciových ponukách, zľavách a novinkách v našom sortimente - **Newsletter**, z ktorého emailového odberu sa Kupujúci môže kedykoľvek odhlásiť.

Tieto VOP a všetky kúpne zmluvy uzavreté na ich základe sa riadia právnymi predpismi platnými v Slovenskej republike. Predávajúci si vyhradzuje právo na zmenu alebo úpravu týchto VOP podľa vlastného uváženia, pričom tieto zmenené VOP sa nebudú vzťahovať na uzatvorené zmluvy pred dňom účinnosti takejto zmeny či doplnenia VOP.

V Žiline, dňa 28.7.2019

**MUDr. Ivan Kecskés, MBA**