

# Objednávky a reklamácie

## 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.

### 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.

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.

# 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 vád 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.