

Všeobecné obchodné podmienky

VŠEOBECNÉ OBCHODNÉ PODMIENKY

Preambula

Vitajte na našej stránke! Ďakujeme za prejavenu dôveru pri nákupe!

Tieto VOP internetového obchodu boli vytvorené pomocou generátora obchodných podmienok pre spotrebiteľov.

Ak máte akékoľvek otázky týkajúce sa týchto zmluvných podmienok, používania webovej stránky, produktov, postupu nákupu alebo ak s nami chcete prediskutovať svoje konkrétne potreby, kontaktujte nás prostredníctvom uvedených kontaktných údajov.

Impresum: Údaje Poskytovateľa služieb (Predávajúci, Spoločnosť)

Meno: VR Software Kft.

Sídlo: 1063 Budapest, Szinyei Merse utca 21. 1. em. 5.

Korešpondenčná adresa: 1063 Budapest, Szinyei Merse utca 21. 1. em. 5.

Registračný orgán: Súd hlavného mesta

IČO: 01-09-378445

DIČ: 28986571-2-42

IČ DPH: HU28986571

Zástupca: Varga Szilvia

E-mail: info@vrsoft.sk

Webová stránka: <https://vrsoft.sk>

Údaje poskytovateľa hostingu

Meno: UNAS Online Kft.

Sídlo: 9400 Sopron, Kőszegi út 14.

Kontakt: unas@unas.hu

Webová stránka: unas.hu

Pojmy

Tovar: zahrnuté v ponuke webovej stránky, určené na predaj na webovej stránke:

- hnuťelný majetok vrátane vody, plynu a elektriny v nádobách, fľašiach alebo v iných obmedzených množstvách alebo kapacitách
- hnuťelný majetok, ktorý obsahuje digitálny obsah alebo digitálnu službu alebo je s nimi spojený takým spôsobom, že bez príslušného digitálneho obsahu alebo digitálnej služby by tovar nebol schopný plniť svoje funkcie (ďalej len "tovar obsahujúci digitálne prvky")

Tovar obsahujúci digitálne prvky: hnuťelný tovar, ktorý obsahuje digitálny obsah alebo digitálnu službu alebo je s nimi spojený takým spôsobom, že bez príslušného digitálneho obsahu alebo digitálnej služby by tovar nebol schopný plniť svoje funkcie

Strany: Predávajúci a kupujúci spolu

Spotrebiteľ: fyzická osoba konajúca mimo rámca svojho povolania, samostatnej zárobkovej činnosti alebo podnikania

Spotrebiteľská zmluva: zmluva, v ktorej je jednou zo zmluvných strán spotrebiteľ

Funkcionalita: schopnosť tovaru, digitálneho obsahu alebo digitálnej služby obsahujúcej digitálne prvky plniť funkcie, na ktoré sú určené

Výrobca: výrobca Tovar alebo v prípade dovážaného Tovar dovozca, ktorý dováža Tovar do Európskej únie, a každá osoba, ktorá sa vydáva za výrobcu používaním názvu, ochrannej známky alebo iného rozlišovacieho znaku Tovar

Interoperabilita: schopnosť tovaru obsahujúci digitálne prvky, digitálneho obsahu alebo digitálnej služby, aby mohol pracovať s hardvérom a softvérom, ktorý sa líši od toho, s ktorým sa bežne používa rovnaký typ tovaru, digitálneho obsahu alebo digitálnych služieb

Kompatibilita: schopnosť tovaru obsahujúci digitálne prvky, digitálneho obsahu alebo digitálnej služby, aby mohol - bez potreby konverzie - pracovať s hardvérom a softvérom, ktorý sa líši od toho, s ktorým sa bežne používa rovnaký typ tovaru, digitálneho obsahu alebo digitálnych služieb

Webová stránka: táto webová stránka, ktorá sa používa na uzavretie zmluvy

Zmluva: Kúpna zmluva medzi Predávajúcim a Kupujúcim, ktorá vznikne prostredníctvom použitia webovej stránky a elektronickej pošty

Trvalý nosič dát: akékoľvek zariadenie, ktoré umožňuje spotrebiteľovi alebo podniku uchovávať údaje určené jemu osobne spôsobom, ktorý je prístupný v budúcnosti a po dobu primeranú účelu, na ktorý boli údaje určené, a zobrazovať uložené údaje v nezmenenej podobe

Zariadenie, ktoré umožňuje komunikáciu na diaľku: nástroj, ktorý je schopný urobiť zmluvné vyhlásenie v neprítomnosti strán za účelom uzavrieť zmluvu. Medzi takéto prostriedky patria najmä adresované alebo neadresované tlačoviny, štandardné listy, inzeráty s objednávkovými formulármi uverejnené v tlačí, katalógy, telefóny, faxy a zariadenia s prístupom na internet.

Zmluva uzatváraná na diaľku: spotrebiteľská zmluva, ktorá sa uzatvára bez súčasnej fyzickej prítomnosti zmluvných strán v rámci systému predaja na diaľku organizovaného na dodanie tovaru alebo poskytnutie služieb, na ktoré sa zmluva vzťahuje, pričom zmluvné strany používajú na uzavretie zmluvy len prostriedky komunikácie na diaľku

Podnikateľ: osoba konajúca v rámci svojho povolania, samostatnej zárobkovej činnosti alebo podnikania

Kupujúci/Vy: osoba, ktorá uzatvára zmluvu s osobou, ktorá podáva ponuku na nákup prostredníctvom webovej stránky

Záruka: V prípade zmlúv uzatvorených medzi spotrebiteľom a podnikateľom (ďalej len "spotrebiteľské zmluvy") sa zmluvy riadia Občianskym zákonníkom,

1. záruku za plnenie zmluvy, ktorú podnikateľ dobrovoľne preberá za riadne plnenie zmluvy popri svojej zákonnej povinnosti alebo v prípade jej neexistencie, a
2. povinná záruka zakladajúca sa na právnych predpisoch.

Kúpna cena: suma, ktorá sa má zaplatiť za Tovar a za poskytnutie digitálneho obsahu.

Príslušné právne predpisy

Zmluva sa riadi ustanoveniami slovenského práva, najmä týmito zákonmi:

- Zákon CLV z roku 1997 o ochrane spotrebiteľa
- Zákon CVIII z roku 2001 o niektorých aspektoch služieb elektronického obchodu a služieb informačnej spoločnosti
- Zákon V z roku 2013 o Občianskom zákonníku
- Vládne nariadenie 151/2003 (IX.22.) o povinnej záruke na spotrebný tovar dlhodobej spotreby
- Vládne nariadenie 45/2014 (II.26.) o podrobných pravidlách zmlúv medzi spotrebiteľmi a podnikmi
- Nariadenie Ministerstva národného hospodárstva 19/2014 (IV.29.) o procesných pravidlách vybavovania záručných a pozáručných reklamácií tovaru predaného na základe zmluvy medzi spotrebiteľom a podnikateľom
- Zákon LXXVI z roku 1999 o autorskom práve
- Zákon CXII z roku 2011 o práve na informačné sebaurčenie a slobode informácií
- NARIADENIE EURÓPSKEHO PARLAMENTU A RADY (EÚ) 2018/302 z 28. februára 2018 o boji proti neodôvodneným územným obmedzeniam a iným formám diskriminácie na základe štátnej príslušnosti, bydliska alebo sídla kupujúceho na vnútornom trhu a o zmene nariadení (ES) č. 2006/2004 a (EÚ) 2017/2394 a smernice 2009/22/ES
- NARIADENIE EURÓPSKEHO PARLAMENTU A RADY (EÚ) 2016/679 z 27. apríla 2016 o ochrane fyzických osôb pri spracúvaní osobných údajov a o voľnom pohybe takýchto údajov, ktorým sa zrušuje nariadenie (ES) č. 95/46/ES (všeobecné nariadenie o ochrane údajov)

Rozsah a prijatie VOP

Obsah medzi nami uzatvorenej zmluvy určujú okrem ustanovení príslušných záväzných právnych predpisov aj tieto Všeobecné obchodné podmienky (ďalej len: VOP). Tieto VOP preto obsahujú vaše a naše práva a povinnosti, zmluvné podmienky, podmienky plnenia, dodacie a platobné podmienky, pravidlá zodpovednosti a podmienky uplatnenia práva na odstúpenie od zmluvy.

Technické informácie potrebné na používanie webovej stránky, ktoré nie sú zahrnuté v týchto VOP, sú uvedené v iných informáciách dostupných na webovej stránke.

Pred dokončením objednávky si musíte prečítať ustanovenia týchto VOP.

Jazyk zmluvy, forma zmluvy

Jazykom zmlúv, na ktoré sa vzťahujú tieto VOP, je slovenský.

Zmluvy spadajúce do rozsahu týchto VOP sa nepovažujú za písomné zmluvy, predávajúci ich neeviduje.

Ceny

Ceny sú uvedené v € a zahŕňajú 20% DPH. Nie je možné vylúčiť, že predávajúci zmení ceny z dôvodov obchodnej politiky. Zmeny cien sa nevzťahujú na už uzavreté zmluvy. Ak predávajúci uviedol nesprávnu cenu a bola prijatá objednávka na produkt, ale zmluvné strany ešte neuzavreli zmluvu, predávajúci bude postupovať v súlade s článkom VOP "Postup pri nesprávnej cene".

Postup v prípade nesprávnej ceny

Jednoznačne sa považuje za nesprávne uvedenú cenu:

- cena 0 €,
- cena znížená o zľavu, ale nesprávne uvedená zľava (napr.: produkt za 2,50 € pri 20 % zľave sa ponúka za 1,25 €).

V prípade nesprávneho uvedenia ceny predávajúci ponúka možnosť zakúpiť produkt za skutočnú cenu, s vedomím ktorej sa zákazník môže rozhodnúť, či si výrobok objedná za skutočnú cenu alebo objednávku zruší bez akýchkoľvek nepriaznivých právnych následkov.

Vybavovanie sťažností a možnosti presadzovania práva

Spotrebiteľ môže podávať spotrebiteľské sťažnosti na produkt alebo činnosť predávajúceho cez tieto kontaktné údaje:

- Internetová adresa: <https://vrsoft.sk>
- E-mail: info@vrsoft.sk

Spotrebiteľ môže podať podnikateľovi **ústne alebo písomne sťažnosť** týkajúcu sa konania, činnosti alebo opomenutia podnikania alebo osoby konajúcej v mene alebo v prospech podniku v súvislosti s distribúciou alebo predajom tovaru spotrebiteľom.

Podnik musí ústnu sťažnosť okamžite prešetriť a v prípade potreby vykonať nápravu.

Ak spotrebiteľ nesúhlasí s vybavením reklamácie alebo ak nie je možné reklamáciu ihneď prešetriť, podnik musí bezodkladne vyhotoviť záznam o reklamácií a svoje stanovisko k nej a v prípade osobnej ústnej reklamácie odovzdať kópiu záznamu spotrebiteľovi na mieste. V prípade ústnej sťažnosti podanej telefonicky alebo prostredníctvom inej elektronickej komunikačnej služby musí spotrebiteľ dostať odpoveď najneskôr do 30 dní v súlade s ustanoveniami platnými pre odpovede na písomné sťažnosti. V ostatných ohľadoch je potrebné postupovať pri písomnej reklamácií nasledovne. Ak priamo uplatniteľný právny akt Európskej únie neustanovuje inak, **podnik je povinný písomne odpovedať na písomnú sťažnosť do tridsiatich dní** od jej doručenia **a prijať opatrenia na jej vybavenie**. Kratšia lehota môže byť stanovená právnym predpisom a dlhšia lehota zákonom. Podnik uvedie dôvody zamietnutia sťažnosti. Ústnym sťažnostiam podaným telefonicky alebo prostredníctvom elektronických komunikačných služieb musí podnik prideliť jedinečné identifikačné číslo

Záznam o sťažnosti musí obsahovať:

1. meno a adresu spotrebiteľa,
2. miesto, čas a spôsob podania sťažnosti,
3. podrobný opis sťažnosti spotrebiteľa, zoznam dokumentov, záznamov a iných dôkazov predložených spotrebiteľom,
4. vyjadrenie podniku k sťažnosti spotrebiteľa, ak je možné sťažnosť okamžite prešetriť,
5. podpis osoby zapisujúca zápisnicu a - okrem ústnych sťažností podaných telefonicky alebo inou elektronickou komunikačnou službou - a podpis spotrebiteľa,
6. miesto a čas spísania zápisnice,
7. v prípade ústnej sťažnosti podanej telefonicky alebo prostredníctvom inej elektronickej komunikačnej služby jedinečné identifikačné číslo sťažnosti.

Podnik musí uchovávať záznam o sťažnosti a kópiu odpovede počas troch rokov a na požiadanie ho predložiť dozorným orgánom.

Ak je sťažnosť zamietnutá, podnikateľ musí písomne informovať spotrebiteľa o orgáne alebo zmierovacom orgáne, ktorému môže sťažnosť postúpiť v závislosti od jej povahy. Oznámenie musí obsahovať aj sídlo, telefónne a internetové kontaktné údaje a poštovú adresu príslušného orgánu alebo zmierovacieho orgánu v mieste bydliska alebo sídla spotrebiteľa. Oznámenie by malo obsahovať aj to, či podnik využije zmierovacie konanie na vyriešenie spotrebiteľského sporu. Ak sa spotrebiteľský spor medzi predávajúcim a spotrebiteľom nevyrieši rokovaním, spotrebiteľ má k dispozícii tieto možnosti presadzovania práva:

Postup ochrany spotrebiteľa

Podanie sťažnosti orgánu na ochranu spotrebiteľov. Ak spotrebiteľ zistí porušenie svojich spotrebiteľských práv, má právo podať sťažnosť orgánu na ochranu spotrebiteľov v mieste svojho bydliska. Po vybavení sťažnosti orgán rozhodne, či bude pokračovať v konaní o ochrane spotrebiteľa. Prvostupňovými orgánmi ochrany spotrebiteľa sú vládne úrady hlavného mesta a okresu, v ktorom spotrebiteľ žije, ktorých zoznam nájdete tu: <http://www.kormanyhivatal.hu/>

Súdne konanie

Zákazník je oprávnený uplatniť svoj nárok vyplývajúci zo spotrebiteľského sporu na súde v občianskom súdnom konaní v súlade s ustanoveniami zákona V z roku 2013 o Občianskom zákonníku a zákona CXXX z roku 2016 o Občianskom súdnom poriadku.

Konanie zmierovacieho orgánu

Radi by sme vás informovali, že na nás môžete podať spotrebiteľskú sťažnosť. Ak je vaša spotrebiteľská sťažnosť zamietnutá, máte tiež právo obrátiť sa na Zmierovací Orgán v mieste vášho bydliska alebo sídla: podmienkou začatia zmierovacieho konania je, aby sa spotrebiteľ domáhal riešenia sporu priamo s dotknutým podnikateľom. Namiesto príslušného orgánu je príslušný konateľ zmierovací orgán určený v žiadosti spotrebiteľa.

Spoločnosť má povinnosť spolupracovať v rámci zmierovacieho konania.

To zahŕňa povinnosť podnikov **zaslať odpoveď** na žiadosť zmierovacieho orgánu a **povinnosť dostaviť sa** pred zmierovací orgán ("zabezpečiť účasť osoby oprávnenej uzavrieť dohodu o urovnaní na pojednávaní").

Ak sídlo alebo prevádzkareň podnikateľa nie je registrovaná v okrese komory, v ktorej pôsobí územne príslušný zmierovací orgán, povinnosť podnikateľa spolupracovať sa rozširuje na to, aby spotrebiteľovi ponúkol možnosť písomnej dohody v súlade s jeho žiadosťou.

V prípade porušenia vyššie uvedenej povinnosti spolupráce má orgán na ochranu spotrebiteľa právomoc **uložiť** podnikateľom **pokutu** za porušenie zákona a neexistuje možnosť na odpustenie pokuty. Okrem zákona o ochrane spotrebiteľa bolo zmenené aj príslušné ustanovenie zákona o malých a stredných podnikoch, aby bolo možné ukladať pokuty malým a stredným podnikom.

Výška pokuty sa môže pohybovať od 37,50 € do 1250 € pre malé a stredné podniky, zatiaľ čo pre nemalé a stredné podniky, na ktoré sa vzťahuje zákon o účtovníctve a ktorých ročný čistý obrat presahuje 250 000 €, sa pokuta môže pohybovať od 37,50 € do 5 % ročného čistého obratu podniku, ale nie viac ako 1 245 000 €. Zavedením povinnej pokuty sa zákonodarca snaží posilniť spoluprácu so zmierovacími orgánmi a zabezpečiť aktívnu účasť podnikov na zmierovacom konaní.

Zmierovací orgán je zodpovedný za mimosúdne riešenie spotrebiteľských sporov. Úlohou zmierovacieho orgánu je pokúsiť sa dosiahnuť dohodu medzi stranami s cieľom vyriešiť spotrebiteľský spor, a ak sa to nepodarí, rozhodnúť vo veci s cieľom zabezpečiť jednoduché, rýchle, účinné a nákladovo efektívne presadzovanie práv spotrebiteľov.

Konanie zmierovacieho orgánu sa začína na žiadosť spotrebiteľa. Žiadosť sa musí podať písomne predsedovi zmierovacieho orgánu: požiadavka písomnej formy môže byť splnená listom, telegramom, telexom, faxom alebo akýmkoľvek iným spôsobom, ktorý príjemcovi umožňuje trvalé uchovávanie údajov po dobu primeranú účelu, na ktorý boli určené, a zobrazenie údajov v nezmenenej forme a obsahu. **Žiadosť musí obsahovať**

1. meno, bydlisko alebo sídlo spotrebiteľa,
2. názov, sídlo alebo miesto podniku, ktorého sa spotrebiteľský spor týka,
3. ak spotrebiteľ požiadal o určenie príslušného zmierovacieho orgánu namiesto príslušného orgánu,
4. stručný popis postavenia spotrebiteľa, skutočnosti a dôkazy, ktoré ho podporujú,
5. vyhlásenie spotrebiteľa, že sa pokúsil vyriešiť spor priamo s príslušným podnikom
6. vyhlásenie spotrebiteľa, že nezačal konanie pred iným zmierovacím orgánom, že sa nezačalo mediačné konanie, že nebola podaná žaloba ani návrh na vydanie platobného rozkazu,
7. návrh na rozhodnutie rady,
8. podpis spotrebiteľa.

K žiadosti musí byť priložený dokument alebo kópia (výpis) dokumentu, na ktorého obsah sa spotrebiteľ odvoláva ako na dôkaz, najmä písomné vyhlásenie podniku o zamietnutí reklamácie alebo, ak to nie je možné, akýkoľvek iný písomný dôkaz, ktorý má spotrebiteľ k dispozícii, že sa pokúsil o požadované zmierenie.

Ak spotrebiteľ koná prostredníctvom splnomocneného zástupcu, splnomocnenie musí byť priložené k žiadosti.

Viac informácií o Zmierovacích Radách nájdete tu: <http://www.bekeltetes.hu> Viac informácií o miestnych Zmierovacích Radách nájdete tu: <https://bekeltetes.hu/index.php?id=testuletek>

Kontaktné údaje na jednotlivé regionálne Zmierovacie Rady

Baranya Megyei Békéltető Testület

(Zmierovacia rada župy Baranya)

Adresa: 7625 Pécs, Majorossy I. u. 36.

Telefónne číslo: 06-72-507-154

Fax: 06-72-507-152

E-mail: abeck@pbkik.hu; mbonyar@pbkik.hu

Békés Megyei Békéltető Testület

(Zmierovacia rada župy Békés)

Adresa: 5600 Békéscsaba, Penza ltp. 5.

Telefónne číslo: 06-66-324-976

Fax: 06-66-324-976

E-mail: eva.toth@bmkik.hu

Budapesti Békéltető Testület

(Zmierovacia rada v Budapešti)

Adresa: 1016 Budapest, Krisztina krt. 99. 99. I. em. 111.

Telefónne číslo: 06-1-488-2131

E-mail: bekelteto.testulet@bkik.hu

Webová stránka: bekeltet.bkik.hu

Fejér Megyei Békéltető Testület

(Zmierovacia rada župy Fejér)

Adresa: 8000 Székesfehérvár, Hosszúsétatér 4-6.

Telefónne číslo: 06-22-510-310

Fax: 06-22-510-312

E-mail: fmkik@fmkik.hu

Hajdú-Bihar Megyei Békéltető Testület

(Zmierovacia rada župy Hajdú-Bihar)

Bács-Kiskun Megyei Békéltető Testület

(Zmierovacia rada župy Bács-Kiskun)

Adresa: 6000 Kecskemét, Árpád krt. 4.

Telefónne číslo: 06-76-501-500; 06-76-501-525, 06-76-501-523

Fax: 06-76-501-538

E-mail: bekeltetes@bacsbekeltetes.hu; mariann.matyus@bkmkik.hu

Webová stránka: www.bacsbekeltetes.hu

Borsod-Abaúj-Zemplén Megyei Békéltető Testület

(Zmierovacia rada župy Borsod-Abaúj-Zemplén)

Adresa: 3525 Miskolc, Szentpáli u. 1.

Telefónne číslo: 06-46-501-091; 06-46-501-870

Fax: 06-46-501-099

E-mail: bekeltetes@bokik.hu

Csongrád-Csanád Megyei Békéltető Testület

(Zmierovacia rada župy Csongrád-Csanád)

Adresa: 6721 Szeged, Párizsi krt. 8-12.

Telefónne číslo: 06-62-554-250/118

Fax: 06-62-426-149

E-mail: bekelteto.testulet@csmkik.hu

Győr-Moson-Sopron Megyei Békéltető Testület

(Zmierovacia rada župy Győr-Moson-Sopron)

Adresa: 9021 Győr, Szent István út 10/a.

Telefónne číslo: 06-96-520-217

Fax: 06-96-520-218

E-mail: bekeltetotestulet@gymkik.hu

Heves Megyei Békéltető Testület

(Zmierovacia rada župy Heves)

Adresa: 4025 Debrecen, Vörösmarty u. 13-15.
Telefónne číslo: 06-52-500-710
Fax: 06-52-500-720
E-mail: korosi.vanda@hbkkik.hu

**Jász-Nagykún-Szolnok Megyei Békéltető Testület
(Zmierzowacia rada župy Jász-Nagykún-Szolnok)**

Adresa: 5000 Szolnok, Verseggy park 8. III. emelet 305-306.
Telefónne číslo: 06-56-510-621, 06-20-373-2570
Fax: 06-56-510-628
E-mail: bekeltetotestulet@jnszmkkik.hu

**Nógrád Megyei Békéltető Testület
(Zmierzowacia rada župy Nógrád)**

Adresa: 3100 Salgótarján, Alkotmány út 9/A.
Telefónne číslo: 06-32-520-860
Fax: 06-32-520-862
E-mail: nkik@nkik.hu

**Somogy Megyei Békéltető Testület
(Zmierzowacia rada župy Somogy)**

Adresa: 7400 Kaposvár, Anna u.6.
Telefónne číslo: 06-82-501-026
Fax: 06-82-501-046
E-mail: skik@skik.hu

**Tolna Megyei Békéltető Testület
(Zmierzowacia rada župy Tolna)**

Adresa: 7100 Szekszárd, Arany J. u. 23-25. III. emelet
Telefónne číslo: 06-74-411-661
Fax: 06-74-411-456
E-mail: kamara@tmkkik.hu

**Veszprém Megyei Békéltető Testület
(Zmierzowacia rada župy Veszprém)**

Adresa: 8200 Veszprém, Radnóti tér 1. földszint 115-116.
Telefónne číslo: +36-88-814-121
Fax: 06-88-412-150
E-mail: info@bekeltetesveszprem.hu

Adresa: 3300 Eger, Faiskola út 15.
Telefónne číslo: 06-36-429-612
Fax: 06-36-323-615
E-mail: hkkik@hkkik.hu

**Komárom-Esztergom Megyei Békéltető Testület
(Zmierzowacia rada okresu Komárom-Esztergom)**

Adresa: 2800 Tatabánya, Fő tér 36.
Telefónne číslo: 06-34-513-027
Fax: 06-34-316-259
E-mail: szilvi@kemkkik.hu

Pest Megyei Békéltető Testület

(Zmierzowacia rada župy Pest)

Adresa: 1055 Budapest, Balassi Bálint u. 25. IV/2.
Korespondenčná adresa: 1364 Budapest, Pf.: 81
Telefónne číslo: 06-1-792-7881
E-mail: pmbekelteto@pmkkik.hu
Webová stránka: <http://panaszrendezes.hu/>

**Szabolcs-Szatmár-Bereg Megyei Békéltető Testület
(Zmierzowacia rada župy Szabolcs-Szatmár-Bereg)**

Adresa: 4400 Nyíregyháza, Széchenyi u. 2.
Telefónne číslo: 06-42-311-544
Fax: 06-42-311-750
E-mail: bekelteto@szabkam.hu

**Vas Megyei Békéltető Testület
(Zmierzowacia rada župy Vas)**

Adresa: 9700 Szombathely, Honvéd tér 2.
Telefónne číslo: 06-94-312-356
Fax: 06-94-316-936
E-mail: vmkkik@vmkkik.hu

**Zala Megyei Békéltető Testület
(Zmierzowacia rada župy Zala)**

Adresa: 8900 Zalaegerszeg, Petőfi u. 24.
Telefónne číslo: 06-92-550-513
Fax: 06-92-550-525
E-mail: zmbekelteto@zmkik.hu

Platforma na riešenie sporov online

Európska komisia vytvorila webovú stránku, na ktorej sa spotrebiteľia môžu zaregistrovať a riešiť svoje spory pri nakupovaní online vyplnením formulára žiadosti, čím sa vyhnú súdnemu konaniu. To umožní spotrebiteľom vymáhať svoje práva bez toho, aby im v tom bránila napríklad vzdialenosť.

Ak chcete podať sťažnosť na produkt alebo službu zakúpenú online a nechcete sa nevyhnutne obrátiť na súd, môžete použiť nástroj na riešenie sporov online. Na portáli si vy a obchodník, proti ktorému ste podali sťažnosť, môžete spoločne vybrať orgán na riešenie sporov, ktorý sa bude vašou sťažnosťou zaoberať.

Platforma na riešenie sporov online je k dispozícii tu: <https://webgate.ec.europa.eu/odr/main/?event=main.home.show&lng=HU>

Autorské práva

Podľa § 1 ods. 1 zákona LXXVI z roku 1999 o autorskom práve (ďalej len "autorský zákon") sa webová stránka považuje za autorské dielo, a preto sú všetky jej časti chránené autorským právom. Podľa § 16 ods. 1 zákona o autorských právach je zakázané neoprávnené používanie grafických a softvérových riešení, výtvorov počítačových programov, ktoré sú umiestnené na webových stránkach alebo používanie akýchkoľvek aplikácií, ktoré môžu upravovať webové stránky alebo ich časti. Akýkoľvek materiál sa môže z webovej stránky a jej databázy reprodukovать len s písomným súhlasom držiteľa autorských práv a s odkazom na webovú stránku s uvedením zdroja. Držiteľ autorských práv: VR Software Kft.

Čiastočná neplatnosť, kódex správania

Ak je niektoré ustanovenie VOP právne neplatné alebo neúčinné, ostatné ustanovenia zmluvy zostávajú v platnosti a namiesto neplatnej alebo chýbnej časti sa uplatňujú ustanovenia platných právnych predpisov.

Predávajúci nemá kódex správania podľa zákona o zákaze nekalých obchodných praktík voči spotrebiteľom.

Informácie o fungovaní tovaru obsahujúceho digitálne batérie a o technickom ochrannom opatrení, ktoré sa má uplatňovať

Dostupnosť serverov, ktoré poskytujú údaje zobrazené na webovej stránke, je vyššia ako 99,9 % ročne. Všetky údaje sa pravidelne zálohujú, aby bolo možné v prípade problému obnoviť pôvodné údaje. Údaje zobrazené na webovej stránke sú uložené v databázach MSSQL a MySQL. Citlivé údaje sa ukladajú pomocou šifrovania s primeranou silou a šifrujú sa pomocou hardvérovej podpory zabudovanej v procesore.

Informácie o základných vlastnostiach tovaru

Na webovej stránke sú v popise každého výrobku uvedené informácie o základných vlastnostiach výrobkov, ktoré sú k dispozícii na nákup.

Oprava chýb pri zadávaní údajov - Zodpovednosť za presnosť poskytnutých údajov

Počas procesu objednávky máte vždy možnosť upraviť zadané údaje pred dokončením objednávky (kliknutím na tlačidlo späť v prehliadači sa otvorí predchádzajúca stránka, takže zadané údaje môžete opraviť, aj keď ste už prešli na ďalšiu stránku). Upozorňujeme, že je vašou zodpovednosťou zabezpečiť, aby údaje, ktoré poskytnete, boli zadané správne, pretože produkt bude účtovaný a odoslaný na základe údajov, ktoré poskytnete. Upozorňujeme, že nesprávna zadaná e-mailová adresa alebo plná poštová schránka môže mať za následok nedoručenie potvrdenia a zabrániť uzatvoreniu zmluvy. Ak zákazník dokončil svoju objednávku a zistí chybu v poskytnutých údajoch, musí čo najskôr iniciovať zmenu svojej objednávky. Zákazník môže oznámiť Predávajúcemu zmenu nesprávnej objednávky zaslaním e-mailu z e-mailovej adresy uvedenej pri objednávke alebo telefonicky.

Používanie webovej stránky

K nákupu nie je potrebné sa zaregistrovať.

Proces nakupovania

Výber produktu

Kliknutím na kategórie výrobkov na webovej stránke si môžete vybrať požadovaný sortiment výrobkov a jednotlivé výrobky v rámci neho. Kliknutím na každý výrobok nájdete jeho fotografiu, číslo výrobku, opis a cenu. Pri nákupe vám bude účtovaná cena uvedená na webovej stránke.

Pridať do košíka

Po výbere Výrobku môžete kliknutím na tlačidlo "Pridať do košíka" pridať do košíka ľubovoľný počet Výrobkov bez toho, aby ste sa zaviazali k nákupu alebo platbe, pretože pridanie Výrobku do košíka nepredstavuje predkladanie ponuky.

Odporúčame vám pridať výrobok do nákupného košíka, aj keď si nie ste istí, či si ho chcete kúpiť, pretože tak jedným kliknutím uvidíte, ktoré výrobky ste si práve vybrali, a môžete si ich prezrieť a porovnať na jednej obrazovke. Obsah nákupného košíka je možné až do finalizácie objednávky - do stlačenia tlačidla "Finalizovať objednávku" - ľubovoľne upravovať, produkty z košíka odstraňovať, pridávať do neho nové produkty a meniť požadované číslo produktu.

Ak pridáte vybraný produkt do nákupného košíka, zobrazí sa samostatné okno s textom "Produkt pridaný do košíka". Ak si neželáte vybrať ďalšie produkty, kliknite na tlačidlo "Ďalej ku košíku"! Ak si chcete vybraný produkt znovu pozrieť alebo pridať iný produkt do nákupného košíka, kliknite na tlačidlo "Späť na produkt"!

Zobraziť košík

Pri používaní webovej stránky môžete kedykoľvek skontrolovať obsah nákupného košíka kliknutím na ikonu "Zobraziť košík" v hornej časti webovej stránky. Tu môžete odstrániť vybrané produkty z košíka alebo zmeniť počet položiek v košíku. Po kliknutí na tlačidlo "Aktualizovať košík" systém zobrazí informácie, ktoré ste zmenili, vrátane ceny produktov, ktoré ste pridali do košíka. Ak si neželáte vybrať ďalšie produkty a pridať ich do nákupného košíka, môžete pokračovať v nakupovaní kliknutím na tlačidlo "Objednať".

Zadávanie údajov zákazníka

Po stlačení tlačidla "Objednať" sa zobrazí obsah nákupného košíka a celková nákupná cena vybraných produktov. V políčku "Doručovacia služba" musíte zaškrtnúť, či si želáte objednaný výrobok vyzdvihnúť osobne (osobný odber) alebo si ho nechať doručiť. V prípade doručenia systém uvedie poplatok za doručenie, ktorý musíte zaplatiť v prípade objednávky.

Do textového poľa "Údaje o používateľovi" môžete zadať svoju e-mailovú adresu a do textového poľa "Fakturačné údaje" svoje celé meno, adresu a telefónne číslo. Do textového poľa "Dodacie údaje" systém automaticky uloží údaje zadané v poli "Fakturačné údaje". Ak požadujete doručenie na inú adresu, zrušte začiarknutie políčka. Do textového poľa "Poznámka" môžete pridať akékoľvek ďalšie informácie.

Prehľad objednávky

Po vyplnení vyššie uvedených textových polí môžete kliknutím na "Pokračovať s ďalším krokom" pokračovať v procese objednávky alebo kliknutím na "Zrušiť" vymazať/opraviť doteraz zadané údaje a vrátiť sa k obsahu Košíka. Kliknutím na "Pokračovať s ďalším krokom" sa dostanete na stránku "Prehľad objednávky". Tu môžete vidieť súhrn informácií, ktoré ste predtým zadali, napríklad obsah nákupného košíka, údaje o používateľovi, fakturačné a dodacie údaje a sumu, ktorú platíte (tieto informácie tu už nemôžete zmeniť, pokiaľ nekliknete na tlačidlo "Späť").

Dokončenie objednávky (predloženie ponuky)

Ak ste sa presvedčili, že obsah nákupného košíka zodpovedá produktom, ktoré chcete objednať, a že vaše údaje sú správne, môžete dokončiť objednávku kliknutím na tlačidlo "Objednať". Informácie uvedené na webovej stránke nepredstavujú ponuku predávajúceho na uzavretie zmluvy. V prípade objednávok, na ktoré sa vzťahujú tieto VOP, sa za uchádzača považujete vy.

Kliknutím na tlačidlo "Objednať" výslovne potvrdzujete, že vaša ponuka sa považuje za uskutočnenú a že vaše vyhlásenie bude podliehať platbe v prípade potvrdenia zo strany Predávajúceho v súlade s týmito VOP. Ponukou ste viazaní počas 48 hodín. Ak predávajúci nepotvrdí vašu ponuku do 48 hodín v súlade s týmito všeobecnými podmienkami, budete oslobodení od ponukovej povinnosti.

Spracovanie objednávky, uzatvorenie zmluvy

Objednávky sa spracúvajú v dvoch fázach. Objednávku môžete zadať kedykoľvek. Najprv dostanete automatické potvrdenie vašej objednávky, v ktorom je zaznamenaná len skutočnosť, že vaša objednávka bola prijatá prostredníctvom webovej stránky, ale toto potvrdenie nepredstavuje prijatie vašej ponuky. Ak zistíte, že automatické potvrdzujúce e-mailové oznámenie obsahuje nesprávne údaje o vás (napr. meno, doručovaciu adresu, telefónne číslo atď.), ste povinní nás o tom bezodkladne informovať e-mailom a uviesť správne údaje. Ak do 24 hodín od odoslania objednávky nedostanete automatický potvrdzujúci e-mail, kontaktujte nás, pretože vaša objednávka možno nebola prijatá z technických príčin.

Po odoslaní ponuky predávajúci potvrdí vašu ponuku druhým e-mailom. Zmluva vzniká, keď sa vám vo vašom poštovom systéme sprístupní potvrdzujúci e-mail zaslaný Predávajúcim (druhé potvrdenie).

Súčasná legislatíva

„Vašu spokojnosť s nákupom zisťujeme prostredníctvom e-mailových dotazníkov v rámci programu Overené zákazníkmi, do ktorého je náš e-shop zapojený. Tie vám zasielame zakaždým, keď u nás nakúpите, pokiaľ v zmysle § 62 zákona č. 351/2011 Z. z., o elektronických komunikáciách, v znení neskorších predpisov neodmietnete zasielanie elektronickej pošty na účely priameho marketingu. Spracúvanie osobných údajov pre účely zaslania dotazníkov v rámci programu Overené zákazníkmi vykonávame na základe nášho oprávneného záujmu, ktorý spočíva v zisťovaní vašej spokojnosti s nákupom u nás. Na zasielanie dotazníkov, vyhodnocovanie vašej spätnej väzby a analýz nášho trhového postavenia využívame sprostredkovateľa spracúvania, ktorým je prevádzkovateľ portálu Heureka.sk.; tomu pre tieto účely môžeme odovzdávať informácie o kúpenom tovare a vašu e-mailovú adresu. Vaše osobné údaje nie sú pri zasielaní e-mailových dotazníkov odovzdané žiadnej tretej strane pre jej vlastné účely. Proti zasielaniu e-mailových dotazníkov v rámci programu Overené zákazníkmi môžete kedykoľvek vyjadriť námietku odmietnutím ďalších dotazníkov pomocou odkazu v e-maile s dotazníkom. V prípade vašej námietky vám dotazník nebudeme ďalej zasielať.“

You can also find this wording in the relevant OPs (<https://heureka.group/sk-sk/podmienky-pouzivania/podmienky-pouzivania-programu-overene-zakaznikmi/>)

Spôsob platby

Simple platba kreditnou kartou (skupina OTP)

Systém platieb Simple Online vyvíja a prevádzkuje spoločnosť OTP Mobil Kft. Spoločnosť OTP Mobil Kft. je členom OTP Csoport.

Zákazníci využívajúci túto službu si môžu vybrať jednoduché a bezpečné platobné riešenie Simple pre online nákupy. Potom môžu vykonať platbu bežným spôsobom na rozhraní Simple.

Postup platby je rovnaký ako v prípade podobných služieb poskytovaných bankami. Počas služby sú Simple transakcie neustále monitorované, aby sa zabezpečila bezpečnosť používateľa vrátane držiteľa karty a aby sa predišlo neočakávaným udalostiam.

AKÉ SÚ KROKY TRANZAKCIE?

1. Kliknutím na tlačidlo "Zaplatiť" budete presmerovaní na platobnú stránku Simple, kde môžete začať transakciu zadáním údajov o kreditnej karte.
2. Po zadaní údajov o karte skontrolujte, či sú údaje správne.
3. Spracovanie transakcie sa iniciuje v spracovateľských systémoch banky.
4. O výsledku platby budete informovaní aj e-mailom a systém Simple vás presmeruje späť na stránku internetového obchodu.

Ďalšie informácie: <https://www.simple.hu/Fooldal>

PayPal

Služba PayPal je dostupná pre nakupujúcich vo viac ako 200 krajinách a umožňuje jednoduchý a bezpečný spôsob platby.

Služba PayPal má mnoho výhod, ktoré uľahčujú a urýchľujú nakupovanie a zároveň chránia vaše finančné informácie:

- E-mail a heslo. To je všetko, čo potrebujete na platbu alebo prevod peňazí prostredníctvom služby PayPal. A vaša kreditná karta môže zostať v peňaženke.
- Na platbu nemusíte nahrávať peniaze na svoje konto PayPal. Jediné, čo musíte urobiť, je priradiť svoju kreditnú kartu k účtu PayPal, a to stačí keď urobíte len raz na začiatku.
- PayPal je celosvetovo uznávaná platobná metóda, ktorá je zárukou bezpečných transakcií a umožňuje platiť za produkty online v 26 rôznych menách.
- Zaregistrujte sa do služby PayPal a platte v internetovom obchode jednoduchšie!

Spôsoby prevzatia, poplatky za prevzatie

Odosielanie e-mailom

Nebudú vám účtované žiadne poplatky.

Lehota plnenia

Všeobecná dodacia lehota objednávky je maximálne 30 dní od dátumu potvrdenia objednávky. V prípade omeškania zo strany Predávajúceho je Kupujúci oprávnený stanoviť dodatočnú lehotu. Ak Predávajúci nesplní svoju povinnosť v lehote odkladu, Kupujúci je oprávnený odstúpiť od zmluvy.

Výhrada práv, výhrada vlastníctva

Ak ste si predtým objednali Tovar tak, že v čase doručenia ste ho neprevzali (okrem prípadov, keď ste využili svoje právo na odstúpenie od zmluvy) alebo ak bol Tovar vrátený Predávajúcemu s označením nehladaný, Predávajúci podmieni splnenie objednávky zaplatením kúpnej ceny a nákladov na doručenie vopred.

Predávajúci môže zadržať dodanie Tvaru, kým sa nepresvedčí, že cena Tvaru bola úspešne zaplatená prostredníctvom elektronického platobného riešenia (vrátane prípadu Tvaru plateného bankovým prevodom, keď Kupujúci prevedie kúpnu cenu v mene členského štátu, v ktorom sa tovar predáva, a Predávajúci nedostane celú sumu kúpnej ceny a poplatkov za dodanie z dôvodu konverzie a bankových provízií a nákladov). Ak cena Tvaru nebola zaplatená v plnej výške, Predávajúci môže požiadať Kupujúceho o doplnenie kúpnej ceny.

Predaj do zahraničia

Predávajúci používaním webovej stránky nerozlišuje kupujúcich na území Slovenska a kupujúcich mimo územia Slovenska v Európskej únii. Ak nie je v týchto VOP stanovené inak, Predávajúci zabezpečí dodanie/vyzdvihnutie objednaných výrobkov v Slovensku.

Ustanovenia týchto VOP sa vzťahujú aj na nákupy uskutočnené mimo Slovenska za predpokladu, že na účely tohto ustanovenia sa spotrebiteľom rozumie štátny príslušník členského štátu alebo podnikateľ so sídlom v členskom štáte, ktorý nakupuje tovar alebo služby v rámci Európskej únie výlučne na účely konečnej spotreby alebo na účely ich používania alebo konania s takýmto zámerom v súlade s ustanoveniami príslušného nariadenia. Spotrebiteľ je fyzická osoba, ktorá koná na účely, ktoré sú mimo rámca jej obchodných, priemyselných, remeselných alebo odborných činností.

Komunikačným a nákupným jazykom je predovšetkým slovenský jazyk, predávajúci nie je povinný komunikovať s kupujúcim v jazyku členského štátu kupujúceho.

Predávajúci nie je povinný dodržiavať ani informovať kupujúceho o akýchkoľvek mimozmluvných požiadavkách, ako sú požiadavky na označovanie alebo špecifické požiadavky pre dané odvetvie, ktoré sú stanovené vo vnútroštátnom práve členského štátu kupujúceho vo vzťahu k príslušnému výrobku.

Predávajúci uplatňuje slovenský DPH na všetky výrobky, ak nie je uvedené inak.

Zákazník môže uplatniť svoje práva na vymáhanie v súlade s týmito VOP.

V prípade elektronickej platby sa platba uskutočňuje v mene určenej predávajúcim.

Predávajúci môže zadržať dodanie výrobku, kým sa nepresvedčí, že cena výrobku bola úspešne zaplatená prostredníctvom elektronického platobného riešenia (vrátane prípadov výrobkov platených bankovým prevodom, keď kupujúci prevedie kúpnu cenu v mene členského štátu, v ktorom sa výrobok predáva, a predávajúci nedostane celú sumu kúpnej ceny a poplatkov za doručenie z dôvodu konverzie a bankových provízií a nákladov). Ak cena výrobku nebola zaplatená v plnej výške, predávajúci môže požiadať kupujúceho o doplnenie kúpnej ceny.

Predávajúci poskytne neslovenským kupujúcim rovnaké možnosti doručenia ako slovenským kupujúcim, aby mohol dodať výrobok.

Ak Zákazník môže požiadať o dodanie Výrobku do Slovenska alebo iného členského štátu Európskej únie v súlade s VOP, Zákazník, ktorý nie je občanom Slovenska, môže tiež požiadať o dodanie niektorým zo spôsobov dodania uvedených vo VOP.

Ak si zákazník môže vybrať možnosť osobného prevzatia výrobku od predávajúceho v súlade s VOP, je táto možnosť k dispozícii aj zákazníkovi mimo Slovenska.

Zákazník môže požiadať o zaslanie výrobku do zahraničia na vlastné náklady. Toto právo sa nevzťahuje na slovenských zákazníkov.

Predávajúci splní objednávku po zaplatení poplatku za doručenie, ak Zákazník nezaplatí Predávajúcemu poplatok za doručenie alebo nezabezpečí vlastné doručenie v dohodnutom termíne, Predávajúci odstúpi od zmluvy a vráti Zákazníkovi vopred zaplatenú kúpnu cenu.

Informácie pre spotrebiteľov

Informácie o práve spotrebiteľa na odstúpenie od zmluvy

Podľa článku 8:1 ods. 1 bodu 3 Občianskeho zákonníka sa za spotrebiteľa považujú len fyzické osoby, ktoré konajú mimo rámca svojej profesie, samostatnej zárobkovej činnosti alebo podnikateľskej činnosti, takže **právnické osoby nemôžu uplatniť právo na odstúpenie od zmluvy bez uvedenia dôvodu!**

Spotrebiteľ má právo odstúpiť od zmluvy bez uvedenia dôvodu podľa § 20 vládneho nariadenia 45/2014 (26.II.).

Spotrebiteľ môže uplatniť svoje právo na odstúpenie od zmluvy v prípade zmluvy o predaji tovaru v lehote 14 dní odo dňa prevzatia

1. **aa)** tovaru,
2. **ab)** pri zakúpené viacerých Tovarov, ak sa každý Tovar dodáva v inom čase, odo dňa prevzatia posledného Tvaru spotrebiteľom alebo tretou stranou, ktorá nie je dopravcom a ktorú uviedol spotrebiteľ.

Lehota na odstúpenie od zmluvy stanovená nariadením vlády 45/2014 (26.II.) je 14 dní, pričom lehota na odstúpenie od zmluvy presahujúca túto lehotu, ku ktorej sa predávajúci zaviazal v týchto VOP, je dobrovoľným záväzkom nad rámec zákonných ustanovení. Žiadnym ustanovením tohto článku nie je dotknuté právo spotrebiteľa uplatniť svoje právo na odstúpenie od zmluvy podľa tohto článku počas obdobia medzi dátumom uzavretia zmluvy a dátumom prevzatia Tvaru.

Ak spotrebiteľ podal návrh na uzavretie zmluvy, má právo pred uzavretím zmluvy tento návrh odvolať, čím mu zaniká povinnosť podať návrh na uzavretie zmluvy.

Vyhlasenie o odstúpení od zmluvy, uplatnenie práva spotrebiteľa na odstúpenie od zmluvy

Spotrebiteľ môže uplatniť právo stanovené v § 20 Nariadenia vlády 45/2014 (26.II.) prostredníctvom jasného vyhlásenia v tomto zmysle alebo použitím vzoru vyhlásenia, ktoré je možné stiahnuť z webovej stránky.

Platnosť odstúpenia od zmluvy zo strany spotrebiteľa

Právo na odstúpenie od zmluvy sa považuje za uplatnené v lehote, ak spotrebiteľ v tejto lehote zašle svoje vyhlásenie. Lehota je 14 dní.

V prípade písomného odstúpenia alebo výpovede stačí zaslať oznámenie o odstúpení alebo výpovedi do 14 dní.

Lehota na odstúpenie od zmluvy stanovená nariadením vlády 45/2014 (26.II.) je 14 dní, pričom lehota na odstúpenie od zmluvy presahujúca túto lehotu, ku ktorej sa predávajúci zaviazal v týchto VOP, je dobrovoľným záväzkom nad rámec zákonných ustanovení.

Je na Spotrebiteľovi, aby preukázal, že svoje právo na odstúpenie od zmluvy uplatnil v súlade s týmto ustanovením.

Prehlásenie o odstúpení od zmluvy je predávajúci povinný spotrebiteľovi pri jeho obdržaní potvrdiť na elektronickom nosiči dát.

Povinnosti Predávajúceho v prípade odstúpenia od zmluvy zo strany Spotrebiteľa

Povinnosť predávajúceho vrátiť peniaze

Ak spotrebiteľ odstúpi od zmluvy v súlade s § 22 nariadenia vlády 45/2014 (26.II.), Predávajúci vráti celkovú sumu zaplatenú Spotrebiteľom ako protihodnotu vrátane nákladov vzniknutých v súvislosti s plnením vrátane poplatku za doručenie, a to najneskôr do štrnástich dní odo dňa, keď sa o odstúpení dozvedel. Upozorňujeme, že toto ustanovenie sa nevzťahuje na dodatočné náklady vzniknuté výberom iného spôsobu dopravy, ako je najlacnejší štandardný spôsob dopravy.

Spôsob povinnosti predávajúceho vrátiť peniaze

V prípade odstúpenia od zmluvy alebo jej ukončenia v súlade s § 22 vládneho nariadenia 45/2014 (26.II.) Predávajúci vráti Spotrebiteľovi vrátenú sumu rovnakým spôsobom, aký Spotrebiteľ použil ako spôsob platby. S výslovným súhlasom Spotrebiteľa môže Predávajúci použiť iný spôsob platby na vrátenie peňazí, ale Spotrebiteľovi nebude účtovaný žiadny ďalší poplatok. Predávajúci nezodpovedá za oneskorenie spôsobené nesprávnym a/alebo nepresným číslom bankového účtu alebo nesprávnou poštovou adresou poskytnutou spotrebiteľom.

Dodatočné náklady

Ak si spotrebiteľ výslovne zvolí iný spôsob dopravy ako najmenej nákladný obvyklý spôsob dopravy, predávajúci nie je povinný uhradiť dodatočné náklady, ktoré z toho vyplývajú. V takom prípade sme povinní vrátiť vám peniaze až do výšky uvedených štandardných poplatkov za doručenie.

Právo na zadržanie

Predávajúci môže zadržať sumu splatnú spotrebiteľovi dovtedy, kým spotrebiteľ tovar nevráti alebo kým bez akýchkoľvek pochybností nepreukáže, že tovar vrátil; zohľadníť by sa mal skorší z týchto dvoch dátumov. Zásielky zaslané kuriérom alebo poštou nemôžeme prijať.

Povinnosti spotrebiteľa v prípade odstúpenia od zmluvy alebo jej ukončenia

Vrátenie výrobku

Ak spotrebiteľ odstúpi od zmluvy v súlade s § 22 Nariadenia vlády 45/2014 (26.II.), musí výrobok vrátiť bezodkladne, najneskôr však do štrnástich dní odo dňa odstúpenia od zmluvy, alebo ho odovzdať Predávajúcemu alebo osobe poverenej Predávajúcim na prevzatie výrobku. Vrátenie sa považuje za vykonané včas, ak spotrebiteľ odošle výrobok pred uplynutím lehoty.

Priame náklady na vrátenie výrobku

Spotrebiteľ znáša priame náklady na vrátenie výrobku. Výrobok je potrebné vrátiť na adresu predávajúceho. Ak spotrebiteľ vypovie zmluvu o poskytnutí služby uzavretú mimo prevádzkových priestorov alebo na diaľku po začatí plnenia, musí zaplatiť obchodníkovi poplatok primeraný poskytnutej službe do dňa oznámenia výpovede obchodníkovi. Suma, ktorú má spotrebiteľ zaplatiť na pomernom základe, sa určí na základe celkovej sumy odmeny dohodnutej v zmluve plus daň. Ak Spotrebiteľ preukáže, že takto stanovená celková suma je neprimerane vysoká, vypočíta sa pomerná suma na základe trhovej hodnoty služieb poskytnutých do dátumu ukončenia zmluvy. Upozorňujeme, že nemôžeme prijímať výrobky vrátené na dobierku.

Zodpovednosť spotrebiteľa za zníženie hodnoty

Spotrebiteľ je zodpovedný za znehodnotenie vyplývajúce z používania nad rámec používania potrebného na zistenie povahy, vlastností a fungovania výrobku.

Právo na odstúpenie od zmluvy nemožno uplatniť v týchto prípadoch

Predávajúci vás výslovne upozorňuje na skutočnosť, že nemôžete uplatniť svoje právo na odstúpenie od zmluvy podľa § 29 Nariadenia vlády 45/2014 (II.26.). (1) v prípadoch uvedených v odseku 1:

1. v prípade zmluvy o poskytnutí služby po úplnom poskytnutí služby, ak podnik začal plnenie s predchádzajúcim výslovným súhlasom spotrebiteľa a spotrebiteľ uznal, že po úplnom poskytnutí služby stratí právo na odstúpenie od zmluvy;
2. pre výrobok alebo službu, ktorých cena alebo poplatok podliehajú výkyvom na finančnom trhu, ktoré sú mimo kontroly podniku a ktoré môžu nastať počas obdobia stanoveného na uplatnenie práva na odstúpenie od zmluvy;
3. v prípade výrobku, ktorý nie je prefabrikovaným výrobkom, ktorý bol vyrobený podľa pokynov alebo na výslovnú žiadosť spotrebiteľa, alebo výrobku, ktorý je jasne personalizovaný pre spotrebiteľa;
4. pokiaľ ide o výrobky podliehajúce skaze alebo výrobky, ktoré si zachovávajú svoju kvalitu počas krátko obdobia;
5. v prípade zapečatených výrobkov, ktoré sa po otvorení po doručení nemôžu vrátiť zo zdravotných alebo hygienických dôvodov;
6. v súvislosti s výrobkom, ktorý je vzhľadom na svoju povahu po preprave neoddeliteľne zmiešaný s inými výrobkami;
7. ak ide o alkoholický nápoj, ktorého skutočná hodnota závisí od výkyvov na trhu spôsobom, ktorý podnik nemôže ovplyvniť, a ktorého cena bola dohodnutá medzi stranami v čase uzavretia kúpnej zmluvy, ale zmluva sa plní až 30 dní po uzavretí zmluvy;
8. v prípade zmluvy o poskytovaní služieb, keď podnik vyhľadá spotrebiteľa na jeho výslovnú žiadosť, aby vykonal naliehavú opravu alebo údržbu;
9. pri predaji a kúpe zapečatených zvukových alebo obrazových záznamov a kópií počítačového softvéru, ak Spotrebiteľ po dodaní

- otvoril obal;
10. v prípade novín, časopisov a periodík, s výnimkou zmlúv o predplatnom;
 11. v prípade zmlúv uzavreté verejnou dražbou;
 12. v prípade zmlúv o poskytovaní ubytovania, dopravy, prenájmu automobilov, stravovania alebo voľnočasových aktivít, s výnimkou služieb spojených s bývaním, ak je v zmluve uvedený termín alebo lehota plnenia;
 13. v súvislosti s digitálnym obsahom poskytovaným na nehmotnom nosiči, ak podnik začal plniť s predchádzajúcim výslovným súhlasom spotrebiteľa a spotrebiteľ súčasne s udelením tohto súhlasu potvrdil, že po začatí plnenia stratí právo na odstúpenie od zmluvy.

Požiadavky plnenia zmluvy

Požiadavky plnenia zmluvy v prípade tovaru predávaného v rámci spotrebiteľskej zmluvy vo všeobecnosti a v prípade tovaru obsahujúci digitálny prvok

Tovar a plnenie musia v čase plnenia spĺňať požiadavky nariadenia vlády 373/2021 (VI.30.).

Aby sa plnenie považovalo za súladné so zmluvou, Tovar, ktorý je predmetom zmluvy, musí

- byť v súlade s opisom, množstvom, kvalitou a typom ako je uvedené v zmluve, a musí mať funkčnosť, kompatibilitu, interoperabilitu a iné vlastnosti špecifikované v zmluve
- byť vhodné na akýkoľvek účel určený spotrebiteľom, na ktorý spotrebiteľ upozornil Predávajúceho najneskôr v čase uzavretia zmluvy a ktorý Predávajúci akceptoval
- mať všetko príslušenstvo a návod na použitie špecifikované v zmluve, vrátane návodu na uvedenie do prevádzky, pokynov na inštaláciu a zákazníckej podpory, a
- zabezpečiť aktualizácie uvedené v zmluve.

Aby sa plnenie považovalo za súladné so zmluvou, Tovar, ktorý je predmetom zmluvy, musí

- byť vhodný na účely, ktoré v prípade rovnakého typu Tovar pri absencii právnych predpisov a technických noriem platný kódex správania vyžaduje,
- mať množstvo, kvalitu, výkon a iné vlastnosti, najmä pokiaľ ide o funkčnosť, kompatibilitu, dostupnosť, nepretržitosť a bezpečnosť, ktoré môže Spotrebiteľ odôvodnene očakávať, ako je to obvyklé pre Tovar rovnakého druhu, s prihliadnutím na akékoľvek verejné vyhlásenie Predávajúceho, jeho zástupcu alebo akejkoľvek inej osoby v distribučnom reťazci, týkajúce sa osobitných vlastností Tovar, najmä v reklame alebo na etikete
- mať príslušenstvo a návod, ktoré by spotrebiteľ mohol rozumne očakávať, vrátane obalu a návodu na inštaláciu, a
- zodpovedať vlastnostiam a popisu Tovar prezentovaného ako vzorka alebo model alebo sprístupneného ako skúšobná verzia spoločnosťou pred uzavretím zmluvy.

Tovar nemusí byť v súlade s vyššie uvedeným verejným vyhlásením, ak Predávajúci preukáže, že

- verejné vyhlásenie nepoznal a ani ho nemusel poznať
- verejné vyhlásenie bolo v čase uzavretia zmluvy riadne opravené, alebo
- verejné vyhlásenie nemohlo ovplyvniť rozhodnutie držiteľa práva uzavrieť zmluvu.

Požiadavky na zmluvné plnenie pri predaji tovaru predávaného na základe spotrebiteľskej zmluvy

Predávajúci sa považuje za vadne plniaceho, ak je vada tovaru spôsobená nesprávnou inštaláciou za predpokladu, že

1. a) inštalácia je súčasťou kúpnej zmluvy a bola vykonaná predávajúcim alebo na jeho zodpovednosť, alebo
2. b) inštaláciu mal vykonať spotrebiteľ a nesprávna inštalácia je dôsledkom nedostatkov v návode na inštaláciu, ktorý poskytol predávajúci alebo v prípade tovaru obsahujúceho digitálne prvky poskytovateľ digitálneho obsahu alebo digitálnej služby.

Ak kúpna zmluva stanovuje, že tovar má byť uvedený do prevádzky predávajúcim alebo na zodpovednosť predávajúceho, plnenie sa považuje za ukončené predávajúcim, keď je uvedenie do prevádzky ukončené.

Ak sa v prípade tovaru obsahujúceho digitálne prvky v kúpnej zmluve stanovuje nepretržité poskytovanie digitálneho obsahu alebo digitálnych služieb počas určitého obdobia, predávajúci zodpovedá za vadu digitálneho obsahu tovaru, ak sa táto vada vyskytne alebo stane zjavnou do dvoch rokov od dodania tovaru v prípade nepretržitého poskytovania počas obdobia nepresahujúceho dva roky.

Požiadavky na zmluvné plnenie pre tovar obsahujúci digitálne prvky predávaný na základe spotrebiteľskej zmluvy

V prípade tovaru obsahujúceho digitálne prvky musí predávajúci zabezpečiť, aby bol spotrebiteľ informovaný o všetkých aktualizáciách digitálneho obsahu tovaru alebo digitálnej služby spojenej s tovarom vrátane bezpečnostných aktualizácií, ktoré sú potrebné na zachovanie súladu tovaru so zmluvou, a aby ich spotrebiteľ aj dostal.

Predávajúci sprístupní aktualizáciu, ak sa v kúpnej zmluve stanovuje jednorazové dodanie digitálneho obsahu alebo digitálnej služby, potom druh a účel tovaru a digitálnych prvkov a osobitné okolnosti a povaha zmluvy sú také, aké mohol spotrebiteľ rozumne očakávať, alebo digitálny obsah zabezpečuje nepretržité dodanie počas určitého obdobia, musí sa v prípade nepretržitého dodania počas obdobia nepresahujúceho dva roky poskytovať počas obdobia dvoch rokov odo dňa dodania tovaru.

Ak sa v kúpnej zmluve stanovuje jednorazové dodanie digitálneho obsahu alebo digitálnej služby, predávajúci musí zabezpečiť, aby bola aktualizácia k dispozícii počas obdobia dvoch rokov odo dňa dodania tovaru, ktoré mohol spotrebiteľ odôvodnene očakávať na základe druhu a účelu tovaru a digitálnych prvkov, konkrétnych okolností a povahy zmluvy. Ak spotrebiteľ neinštaluje poskytnuté aktualizácie v primeranej lehote, predávajúci nezodpovedá za vady tovaru, ak sú spôsobené výlučne nepoužitím príslušnej aktualizácie, za predpokladu, že

1. a) predávajúci informoval spotrebiteľa o dostupnosti aktualizácie a dôsledkoch jej nenainštalovania zo strany spotrebiteľa a
2. b) neúspešná inštalácia aktualizácie zo strany spotrebiteľa alebo nesprávna inštalácia aktualizácie zo strany spotrebiteľa nie je spôsobená nedostatkom inštaláčnych pokynov poskytnutých Predávajúcim.

Chybné plnenie nemožno zistiť, ak bol spotrebiteľ v čase uzavretia zmluvy výslovne informovaný o tom, že určitá vlastnosť tovaru sa líši od vlastnosti tu opísanej, a spotrebiteľ tento rozdiel v čase uzavretia kúpnej zmluvy výslovne akceptoval.

Informácie týkajúce sa zaručenia vhodnosti produktov týkajúce sa záruky tovaru a ručenia vecných nedostatkov

Táto časť informačného oznámenia pre spotrebiteľov bola vypracovaná na základe splnomocnenia § 9 ods. 3 nariadenia vlády 45/2014 (II.26.) v súlade s prílohou číslo 3 nariadenia vlády 45/2014 (II.26.).

Ručenie za vecné nedostatky

V akých prípadoch môžete uplatniť svoje právo na záruku na príslušenstvo?

V prípade chybného plnenia zo strany predávajúceho môžete voči predávajúcemu uplatniť nárok z chybného plnenia v súlade s ustanoveniami Občianskeho zákonníka a v prípade spotrebiteľských zmlúv v súlade s ustanoveniami nariadenia vlády č. 373/2021 (30.VI.).

Aké práva máte v rámci ručenia za vecné nedostatky?

Všeobecné pravidlá týkajúce sa práv vyplývajúcich zo záruky na príslušenstvo

Podľa vlastného uváženia môžete uplatniť nasledujúce záručné nároky na príslušenstvo:

Môžete požiadať o opravu alebo výmenu, pokiaľ nie je pre vás možné splniť požiadavku podľa vášho výberu alebo by to Predajcovi spôsobilo neúmerné dodatočné náklady na splnenie vášho iného dopytu. Ak ste nepožiadali alebo ste nemohli požiadať o opravu alebo výmenu, môžete požiadať o primerané zníženie ceny alebo môžete dať vadu opraviť alebo vymeniť na náklady Predávajúceho, alebo v krajnom prípade môžete odstúpiť od zmluvy.

Môžete prejsť z jedného práva na záruku na druhé, ale náklady na zmenu znášate vy, pokiaľ to nebolo opodstatnené alebo pokiaľ na to uviedol dôvod Predajca.

V prípade spotrebiteľskej zmluvy sa musí predpokladať, pokiaľ sa nepreukáže opak, že vada tovaru a tovaru obsahujúceho digitálne prvky bola zistená do jedného roka odo dňa plnenia zmluvy a bola prítomná už v čase plnenia tovaru, pokiaľ táto domnienka nie je nezlučiteľná s povahou tovaru alebo povahou vady.

V prípade použitého Tovar sa práva na záruku a garanciu zvyčajne líšia od všeobecných pravidiel. V prípade použitého Tovar sa môže brať do úvahy aj chybné plnenie, ale musia sa zohľadniť okolnosti, za ktorých Kupujúci mohol očakávať výskyt určitých chýb. V dôsledku zastarávania sa zvyšuje výskyt určitých chýb, čo znamená, že nemožno predpokladať, že výrobok z druhej ruky môže mať rovnakú kvalitu ako nový výrobok. Na základe toho môže kupujúci uplatniť záručné práva len na vady, ktoré sa vyskytujú popri vadách vyplývajúcich z používania a nezávisle od nich. Ak je použitý výrobok chybný a spotrebiteľ bol o tom informovaný v čase nákupu, Poskytovateľ služieb nezodpovedá za známu chybu.

V prípade kupujúcich, ktorí nie sú spotrebiteľmi, je doba platnosti práva na reklamáciu v rámci záruky 1 rok odo dňa dodania.

Osobitné pravidlá o záručných právach na tovar predávaný na základe spotrebiteľskej zmluvy a na tovar obsahujúci digitálny prvok

V prípade zmluvy medzi spotrebiteľom a podnikateľom o predaji tovaru, ktorý je hnutelným tovarom, alebo o dodaní digitálneho obsahu sa na spotrebiteľa vzťahujú ustanovenia uvedené v bode "Všeobecné pravidlá o právach zo záruky na príslušenstvo" s výnimkami uvedenými v tomto bode.

V prípade zmluvy medzi spotrebiteľom a podnikateľom o predaji tovaru, ktorý predstavuje hnutelný majetok, alebo o poskytovaní digitálneho obsahu nemôže Spotrebiteľ v rámci uplatnenia svojich práv zo záruky na príslušenstvo odstrániť vadu sám alebo ju nechať odstrániť inou osobou na náklady Predávajúceho.

Predávajúci môže odmietnuť uviesť Tovar do súladu so zmluvou, ak oprava alebo výmena nie je možná alebo by Predávájącemu spôsobila neprimerané dodatočné náklady, pričom sa zohľadnia všetky okolnosti vrátane hodnoty Tovar v pôvodnom stave a závažnosti porušenia zmluvy.

Spotrebiteľ je tiež oprávnený – v závislosti od závažnosti porušenia zmluvy – požadovať poskytnutie primeranej náhrady alebo vypovedať kúpnu zmluvu, ak

- predávajúci nevykonal opravu alebo výmenu, alebo ju vykonal, ale nedodržal úplne alebo čiastočne nižšie uvedené podmienky
 - predávajúci musí zabezpečiť vrátenie vymeneného tovaru na vlastné náklady
 - ak si oprava alebo výmena vyžaduje odstránenie tovaru, ktorý bol uvedený do prevádzky v súlade s povahou a účelom tovaru pred tým, ako sa vada prejavila, tak povinnosť opravy alebo výmeny zahŕňa odstránenie nevyhovujúceho tovaru a inštaláciu tovaru dodaného ako náhrada alebo opraveného tovaru alebo úhradu nákladov na odstránenie alebo inštaláciu.
- odmietol zabezpečiť súlad tovaru so zmluvou
- opakovane nedochádza k plneniu napriek pokusom Predávajúceho uviesť tovar do súladu so zmluvou
- vada je takej závažnosti, že odôvodňuje okamžité zníženie ceny alebo okamžité ukončenie kúpnej zmluvy, alebo
- Predávajúci sa nezaviazal uviesť tovar do súladu so zmluvou, alebo je z okolností zrejmé, že spoločnosť neuvedie tovar do súladu so zmluvou v primeranej lehote alebo bez značnej ujmy na záujmoch Spotrebiteľa.

Ak chce spotrebiteľ odstúpiť od kúpnej zmluvy z dôvodu vadného plnenia, dôkazné bremeno, že vada je nepodstatná, nesie predávajúci.

Spotrebiteľ je oprávnený zadržať zvyšnú časť kúpnej ceny vcelku alebo čiastočne podľa závažnosti porušenia zmluvy, kým Predávajúci nespĺní svoje povinnosti týkajúce sa súladu plnenia a chybného plnenia.

Všeobecným pravidlom je, že:

- Predávajúci musí zabezpečiť vrátenie vymeneného tovaru na vlastné náklady
- ak si oprava alebo výmena vyžaduje odstránenie tovaru, ktorý bol uvedený do prevádzky v súlade s povahou a účelom tovaru pred tým, ako sa vada prejavila, povinnosť opravy alebo výmeny zahŕňa odstránenie nevyhovujúceho tovaru a uvedenie do prevádzky tovaru dodaného ako náhrada alebo opraveného tovaru alebo úhradu nákladov na odstránenie alebo uvedenie do prevádzky.

Primeraná lehota na opravu alebo výmenu tovaru sa počíta odo dňa, keď Spotrebiteľ oznámil podniku vadu.

Spotrebiteľ musí sprístupniť tovar Podnikateľovi, aby ho mohol opraviť alebo vymeniť.

Zaplatenie protihodnoty je primerané, ak sa rovná rozdielu medzi hodnotou tovaru, na ktorú má spotrebiteľ nárok v prípade zmluvného plnenia, a hodnotou tovaru, ktorý spotrebiteľ skutočne dostal.

Právo Spotrebiteľa odstúpiť od kúpnej zmluvy možno uplatniť prostredníctvom vyhlásenia adresovaného Predávájącemu, v ktorom vyjadrí svoje rozhodnutie odstúpiť od zmluvy.

Ak sa nesúlad týka len určitej časti tovaru dodaného na základe kúpnej zmluvy a podmienky uplatnenia práva na odstúpenie od zmluvy sa vzťahujú na tento tovar, spotrebiteľ môže odstúpiť od kúpnej zmluvy len v súvislosti s nevyhovujúcim tovarom, ale môže odstúpiť aj v súvislosti s akýmkoľvek iným tovarom nadobudnutým spolu s ním, ak nemožno rozumne očakávať, že si Spotrebiteľ ponechá len tovar, ktorý je v súlade so zmluvou.

Ak Spotrebiteľ odstúpi od kúpnej zmluvy v celom rozsahu alebo vo vzťahu k časti tovaru dodaného na základe kúpnej zmluvy, tak

- Spotrebiteľ musí vrátiť daný tovar Predávájącemu na jeho náklady a
- Predávajúci je povinný vrátiť Spotrebiteľovi kúpnu cenu zaplatenú za príslušný tovar ihneď po tom, ako dostane tovar alebo potvrdenie o vrátení tovaru.

Aká je lehota na uplatnenie záruky?

O závade nás musíte informovať hneď, ako ju zistíte, najneskôr však do dvoch mesiacov od zistenia závady. Mali by ste si však uvedomiť, že po uplynutí dvojročnej premlčacej lehoty odo dňa plnenia zmluvy si nemôžete uplatniť žiadne právo na reklamáciu väd.

Ak je predmetom zmluvy medzi spotrebiteľom a podnikateľom použitý tovar, strany sa môžu dohodnúť na kratšej premlčacej lehote; v tomto prípade nemožno platne dohodnúť premlčaciu lehotu kratšiu ako jeden rok.

U koho si môžete uplatniť záruku na príslušenstvo?

Nárok na záruku si môžete uplatniť u predávajúceho.

Aké sú ďalšie podmienky na uplatnenie vašich práv vyplývajúcich zo záruky na príslušenstvo?

V lehote šiestich mesiacov odo dňa plnenia môžete reklamovať vadu za predpokladu, že preukázate, že tovar alebo služby poskytol

Predávajúci. Po šiestich mesiacoch od dátumu plnenia však budete musieť preukázať, že zistená vada existovala v čase plnenia.

Záruka na výrobok

V ktorých prípadoch môžete uplatniť svoje právo na záruku na výrobok?

V prípade chyby hnuťelnej veci (Tovar) si môžete vybrať medzi reklamáciou príslušenstva alebo reklamáciou výrobku.

Aké práva máte v rámci záruky na výrobok?

V rámci záruky na výrobok môžete požiadať len o opravu alebo výmenu chybného výrobku.

V ktorých prípadoch sa výrobok považuje za chybný?

Výrobok je chybný, ak nespĺňa požiadavky na kvalitu platné v čase jeho uvedenia na trh alebo ak nemá vlastnosti opísané výrobcom.

Aká je lehota na uplatnenie záruky na výrobok?

Na uplatnenie nároku na záruku na výrobok máte dva roky od dátumu, kedy bol výrobok výrobcom uvedený na trh. Po uplynutí tohto obdobia toto právo strácate.

Voči komu a za akých ďalších podmienok môžete uplatniť nárok na záruku na výrobok?

Svoje právo na reklamáciu v rámci záruky na výrobok môžete uplatniť len u výrobcu alebo distribútora hnuťelnej veci. Ak chcete uplatniť nárok na záruku na výrobok, musíte preukázať, že výrobok je chybný.

V ktorých prípadoch je výrobca (distribútor) oslobodený od svojej záručnej povinnosti na výrobok?

Výrobca (distribútor) je oslobodený od svojej povinnosti poskytovať záruku na výrobok len vtedy, ak môže preukázať, že:

- výrobok vyrobila alebo uviedla na trh na iné účely, ako je jej podnikanie, alebo
- vada nebola zistiteľná podľa stavu vedy a techniky v čase, keď bol výrobok uvedený na trh, alebo
- chyba na výrobku je spôsobená aplikáciou legislatívy alebo záväzného úradného predpisu.

Stačí, ak výrobca (distribútor) preukáže jeden dôvod na oslobodenie.

Upozorňujeme, že nemôžete súčasne uplatniť nárok na záruku na príslušenstvo a na výrobok. Ak je však vaša reklamácia výrobku úspešná, môžete si uplatniť záručný nárok na vymenený výrobok alebo opravený diel u výrobcu.

Záruka

V akých prípadoch môžete uplatniť svoje právo na záruku?

Podľa nariadenia vlády č. 151/2003 (IX. 22.) o povinnej záruke na niektoré tovary dlhodobej spotreby je predávajúci povinný poskytnúť záruku na predaj nových tovarov dlhodobej spotreby (napr. technický tovar, náradie, stroje) uvedených v prílohe č. 1 tohto nariadenia, ako aj na ich príslušenstvo a súčasti (ďalej v tejto časti spoločne označované ako spotrebný tovar) v rozsahu v nej uvedenom.

Okrem toho môže Predávajúci poskytnúť záruku aj dobrovoľne, pričom v takom prípade musí kupujúcemu ako Spotrebiteľovi poskytnúť záručné vyhlásenie.

Záručný list sa musí poskytnúť spotrebiteľovi na trvanlivom nosiči najneskôr v čase dodania tovaru.

V záručnom liste je potrebné uviesť:

- jasné vyhlásenie, že v prípade chybného plnenia tovaru je Spotrebiteľ oprávnený bezplatne uplatniť zákonné práva zo záruky a že tieto práva nie sú zárukou dotknuté
- meno a adresu osoby zodpovednej za záruku
- postup, ktorý má Spotrebiteľ dodržiavať pri uplatňovaní záruky
- označenie tovaru, na ktorý sa záruka vzťahuje, a
- podmienky záruky.

Aké sú vaše práva vyplývajúce zo záruky a v akých lehotách?

Záručné práva

Zákazník môže spravidla požadovať opravu alebo výmenu v rámci záruky, alebo opravu či výmenu vady vykonať na náklady zodpovednej osoby, alebo požadovať zníženie ceny, alebo v konečnom dôsledku odstúpiť od zmluvy, ak sa zodpovedná osoba nezaviazala tovar opraviť alebo vymeniť, nemôže túto povinnosť splniť v primeranej lehote bez ujmy na záujmoch oprávneného, alebo ak záujem oprávneného na oprave alebo výmene zanikol.

Kupujúci môže podľa vlastného uváženia uplatniť reklamáciu opravy aj priamo v sídle predávajúceho, v ktorejkoľvek prevádzke, pobočke alebo servise uvedenom predávajúcim na záručnom liste.

Lehota na uplatnenie reklamácie

Záručné nároky možno uplatniť počas záručnej doby, záručná doba je v súlade s Vládnym nariadením 151/2003 (IX. 22.):

1. jeden rok pri predajnej cene 25 € alebo viac, ale nie viac ako 250 €,
2. dva roky pri predajnej cene presahujúca 250 €, ale nepresahujúca 625 €,
3. tri roky pri predajnej cene nad 625 €.

Nedodržanie týchto lehôt bude mať za následok stratu práv, ale v prípade opravy spotrebného tovaru sa záručná doba predĺži odo dňa doručenia na opravu o dobu, počas ktorej zákazník nemohol spotrebný tovar používať podľa určenia v dôsledku vady.

Záručná doba začína plynúť dňom dodania spotrebného tovaru kupujúcemu alebo, ak inštaláciu vykonáva predávajúci alebo jeho zástupca, dňom inštalácie.

Ak zákazník uvedie spotrebný tovar do prevádzky po viac ako šiestich mesiacoch od dodania, záručná doba začína plynúť dňom dodania spotrebného tovaru.

Pravidlá týkajúce sa vybavovania reklamácie

Pri vybavovaní opravy sa predávajúci bude snažiť vykonať opravu do 15 dní. Lehota na opravu začína plynúť od prevzatia spotrebného tovaru.

Ak trvanie opravy alebo výmeny presiahne pätnásť dní, predávajúci musí informovať kupujúceho o predpokladanom trvaní opravy alebo výmeny.

Ak sa počas záručnej doby pri prvej oprave spotrebného tovaru predávajúcim zistí, že spotrebný tovar nemožno opraviť, predávajúci spotrebný tovar vymení do ôsmich dní, ak sa kupujúci nevyjadril inak. Ak nie je možné spotrebný tovar vymeniť, predávajúci je povinný vrátiť kupujúcemu kúpnu cenu uvedenú na doklade o zaplatení kúpnej ceny spotrebného tovaru predloženom spotrebiteľom - faktúre alebo pokladničnom doklade vystavenom podľa zákona o DPH - a to do ôsmich dní.

Prijatím VOP zákazník súhlasí s tým, že informácie mu môžu byť poskytnuté aj elektronickými prostriedkami alebo akýmkoľvek iným spôsobom, ktorým možno preukázať ich prijatie zákazníkom.

Ak predávajúci nie je schopný opraviť spotrebný tovar do 30 dní:

- ak s tým Kupujúci súhlasí, oprava sa môže vykonať neskôr, alebo

- ak Kupujúci nesúhlasí s následným vykonaním opravy alebo sa k tomu nevyjadril, musí byť spotrebný tovar vymenený do ôsmich dní od bezvýsledného uplynutia 30-dňovej lehoty, alebo
- ak Kupujúci nesúhlasí s následným vykonaním opravy alebo neurobil vyhlásenie v tomto zmysle, ale spotrebný tovar nemožno vymeniť, predajná cena uvedená na faktúre alebo doklade o kúpe spotrebného tovaru musí byť Kupujúcemu vrátená do ôsmich dní od bezvýsledného uplynutia 30-dňovej lehoty.

Ak sa spotrebný tovar pokazí po štvrtýkrát, Kupujúci má právo:

- kontaktovať Predávajúceho so žiadosťou o opravu, alebo
- namiesto nároku na opravu požiadať predávajúceho o pomerné zníženie kúpnej ceny podľa § 6:159 ods. 2 písm. b) zákona V z roku 2013 o Občianskom zákonníku, alebo
- namiesto nároku na opravu opraviť alebo vymeniť spotrebný tovar na náklady predávajúceho podľa článku 6:159 ods. 2 písm. b) zákona V z roku 2013 o občianskom zákonníku, alebo
- ak kupujúci tieto svoje práva (oprava, zníženie ceny a iné opravy na náklady predávajúceho) neuplatní alebo sa nevyjadrí, spotrebný tovar musí byť vymenený do 8 dní, a ak spotrebný tovar nemôže byť vymenený, predajná cena uvedená na faktúre alebo doklade o kúpe spotrebného tovaru musí byť vrátená do 8 dní.

Výnimky

Pravidlá v časti "Pravidlá vybavovania reklamácie" sa nevzťahujú na elektrobicykle, elektrické skútre, štvorkolky, motocykle, mopedy, automobily, obytné príviesy, karavany, obytné príviesy s príviesmi, príviesy a motorové plavidlá.

Aj v prípade týchto produktov sa však predávajúci snaží vybaviť žiadosť o opravu do 15 dní.

Ak trvanie opravy alebo výmeny presiahne pätnásť dní, predávajúci musí informovať kupujúceho o predpokladanom trvaní opravy alebo výmeny.

Aký je vzťah medzi zárukou a inými záručnými právami?

Záruka je doplnkom k právam na záruku (záruka na výrobok a príslušenstvo), pričom základný rozdiel medzi všeobecnými právami na záruku a zárukou spočíva v tom, že v prípade záruky je dôkazné bremeno pre spotrebiteľa priaznivejšie.

Spotrebný tovar, na ktorý sa vzťahuje povinná záruka podľa Nariadenia vlády 151/2003, ktorý je pevne zabudovaný alebo ktorý váži viac ako 10 kg alebo sa nemôže prepravovať ako príručná batožina vo verejnej doprave, s výnimkou vozidiel, sa musí opraviť v mieste prevádzky. Ak opravu nie je možné vykonať na mieste používania, demontáž, inštaláciu, odvoz a vrátenie vykoná podnik alebo v prípade žiadosti o opravu podanej priamo servisu, vykoná servis.

Závazok predávajúceho počas trvania povinnej záruky nesmie obsahovať žiadne podmienky pre spotrebiteľa, ktoré sú nevýhodnejšie ako práva garantované podmienkami povinnej záruky. Podmienky dobrovoľnej záruky sa však môžu následne určiť ľubovoľne, ale v takom prípade záruka nesmie mať vplyv na zákonné práva spotrebiteľa vrátane práv založených na záruke spôsobilosti.

Žiadosť o výmenu do troch pracovných dní

V prípade predaja prostredníctvom internetového obchodu sa tiež uplatňuje požiadavka výmeny do troch pracovných dní. Žiadosť o výmenu do troch pracovných dní možno podať v prípade nového tovaru dlhodobej spotreby, na ktorý sa vzťahuje Nariadenie vlády 151/2003 (IX. 22.), ak vada bráni zamýšľanému použitiu. Žiadosť o výmenu je možné podať do 3 pracovných dní od dátumu uvedenia do prevádzky/nákupu.

Kedy je predávajúci oslobodený od svojej záručnej povinnosti?

Predávajúci je oslobodený svojej záručnej povinnosti len vtedy, ak preukáže, že príčina vady vznikla po plnení.

Upozorňujeme, že nemôžete súčasne uplatniť záruku na príslušenstvo a záruku na výrobok na tú istú závalu, ale práva zo záruky vám patria bez ohľadu na záručné práva.