

Všeobecné obchodné podmienky

pre poskytovanie služieb na diaľku, prostredníctvom webovej stránky www.nunofi.sk
predávajúceho:

Nunofia s.r.o., Obchodný register Okresného súdu Banská Bystrica, IČO:48170160, DIČ: 2120074814, IČ DPH: SK2120074814, sídlo: Nunofia s.r.o. Hviezdoslavova 30 974 01 Banská Bystrica, SR. Štatutárny orgán (konateľ): Ing. Vladislav Klajban.

Článok I

Všeobecné ustanovenia

1. Tieto všeobecné obchodné podmienky sa vzťahujú na zmluvné vzťahy, ktoré vzniknú medzi predávajúcim a kupujúcim v zmysle zákona č. 40/1964 Zb. Občiansky zákonník v znení neskorších predpisov, v zmysle zákona č. 250/2007 o ochrane spotrebiteľa a v zmysle zákona č. 102/2014 Z.z. zákon z 25. marca 2014 o ochrane spotrebiteľa pri predaji tovaru alebo poskytovaní služieb na základe zmluvy uzavretej na diaľku alebo zmluvy uzavretej mimo prevádzkových priestorov predávajúceho a o zmene a doplnení niektorých zákonov (v znení č. 151/2014 Z. z., 173/2015 Z.z., 391/2015 Z.z.).
2. Na zmluvné vzťahy (ako aj ďalšie právne vzťahy, ktoré môžu zo zmluvného vzťahu vyplývať) s právnickými osobami, resp. s fyzickými osobami – podnikateľmi (napr. SZČO), sa vzťahujú ustanovenia zákona č. 513/1991 Zb. Obchodný zákonník v platnom znení.
3. Predávajúci je v zmysle týchto všeobecných obchodných podmienok zároveň aj:
 - a) prevádzkovateľom systému elektronického obchodu prevádzkovaného prostredníctvom internetovej stránky predávajúceho uvedenej v záhlaví (ďalej tiež len „e-shop“).
 - b) prevádzkovateľom informačného systému / informačných systémov v zmysle ustanovenia 136/2014 Z.z. Zákona o ochrane osobných údajov a o zmene a doplnení niektorých zákonov.

4. Kontaktné údaje predávajúceho:

Nunofia s.r.o., Obchodný register Okresného súdu Banská Bystrica, IČO:48170160, DIČ: 2120074814, IČ DPH: SK2120074814, sídlo: Nunofia s.r.o. Hviezdoslavova 30 974 01 Banská Bystrica, SR. Štatutárny orgán (konateľ): Ing. Vladislav Klajban.

Email: obchod@nunofi.sk

Tel.: +421 48 412 3392

Orgán dozoru: Inšpektorát SOI pre Banskobystrický kraj, Dolná 46, 974 00 Banská Bystrica 1, SR.

5. Kupujúcim je každá fyzická alebo právnická osoba, ktorá vyplnila a odoslala objednávku prostredníctvom webovej stránky predávajúceho, obdržala (emailové) oznámenie o prijatí objednávky a uhradila kúpnu cenu. Kupujúcim je taktiež každá osoba, ktorá zadala objednávku telefonicky, alebo zaslaním emailu a emailom potvrdila akceptovanie cenovej ponuky predávajúceho a potvrdila tiež oboznámenie sa s týmito Všeobecnými obchodnými podmienkami.
6. **Spotrebiteľom je fyzická osoba, ktorá pri uzatváraní a plnení spotrebiteľskej zmluvy nekoná v rámci predmetu svojej podnikateľskej činnosti, zamestnania alebo povolania.** Pre potreby týchto obchodných podmienok sa tiež uvádza, že spotrebiteľom je **fyzická osoba – nepodnikateľ**. Novelizáciou zákona č. 250/2007 Z.z. o ochrane spotrebiteľa, účinnou k 01.05.2014, boli z definície spotrebiteľa vylúčené právnické osoby, ktoré nakupujú výrobky alebo používajú služby pre osobnú potrebu alebo pre potrebu príslušníkov svojej domácnosti. **Spotrebiteľom nie je firemný zákazník**, teda zákazník, ktorý tovar nakupuje na firmu (uvádza

pri objednávke IČO, DIČ alebo IČ DPH). Firemní zákazníci nemajú takisto nárok na vrátenie tovaru bez udania dôvodu ani odstúpenie od zmluvy v lehote 14 dní. Vzťah medzi takýmto zákazníkom a predávajúcim sa totiž neradi Občianskym zákonníkom, ale Obchodným zákonníkom. Spotrebiteľom nie sú ani fyzické osoby, ktoré nakupujú tovar pre výkon svojho povolania.

7. Zmluvu uzavretú na diaľku zákonodarca definoval ako zmluvu medzi predávajúcim a spotrebiteľom dohodnutú a uzavretú výlučne prostredníctvom jedného alebo viacerých prostriedkov diaľkovej komunikácie bez súčasnej fyzickej prítomnosti predávajúceho a spotrebiteľa, najmä využitím webového sídla, elektronickej pošty, telefónu, faxu, adresného listu alebo ponukového katalógu. Vymedzenie pojmu zmluva na diaľku sa vzťahuje aj na situácie, keď spotrebiteľ navštívi prevádzkové priestory predávajúceho iba na účely získania informácií o tovare alebo službe a následné rokovanie a uzatvorenie zmluvy sa uskutoční na diaľku. Za zmluvu na diaľku sa naopak nepovažuje zmluva, pri ktorej došlo k osobnej interakcii predávajúceho a spotrebiteľa a prerokovanie zmluvy prebehlo osobne, pričom zmluva samotná bola uzavretá použitím prostriedkov diaľkovej komunikácie a bez súčasnej prítomnosti oboch strán. Spotrebiteľ v takomto prípade nie je vystavený opísaným rizikám, preto nie je dôvod na zvýšenú ochranu. Podobne pojem zmluva uzavretá na diaľku nemá zahŕňať objednávky, ktoré spotrebiteľ uskutoční prostredníctvom prostriedkov komunikácie na diaľku s cieľom iba požiadať odborníka o poskytnutie služby, ako napríklad v prípade spotrebiteľa, ktorý sa telefonicky objedná u kaderníka. Predmetom takéhoto telefonátu je zvyčajne len dohodnutie si termínu a času návštevy u predávajúceho, ktorý ma službu poskytnúť. V týchto prípadoch je preto potrebné považovať za moment uzavretia zmluvy až okamih, keď sa zmluvné strany dohodnú na podstatných náležitostiach, t.j. na predmete zmluvy a cene za poskytnutie služby, k čomu obvykle dochádza až za súčasnej fyzickej prítomnosti spotrebiteľa a predávajúceho.
8. Zmluva uzavretá mimo prevádzkových priestorov predávajúceho je definovaná ako zmluva medzi predávajúcim a spotrebiteľom:
 - ! uzavretá za súčasnej fyzickej prítomnosti predávajúceho a spotrebiteľa na mieste, ktoré nie je prevádzkovým priestorom predávajúceho,
 - ! na ktorej uzavretie dal návrh predávajúceho spotrebiteľ na mieste, ktoré nie je prevádzkovým priestorom predávajúceho,
 - ! uzavretá v prevádzkových priestoroch predávajúceho alebo prostredníctvom prostriedkov diaľkovej komunikácie bezprostredne po individuálnom a osobnom oslovení spotrebiteľa predávajúcim na mieste, ktoré nie je prevádzkovým priestorom predávajúceho, alebo
 - ! uzavretá počas predajnej akcie alebo v súvislosti s ňou.
9. Zmluvou, predmetom ktorej je predaj tovaru, sa na účely tohto zákona rozumie akákoľvek zmluva:
 - a) na základe ktorej spotrebiteľ nadobúda vec za odplatu, najmä kúpna zmluva a zmluva o dielo, alebo
 - b) ktorej predmetom je predaj tovaru aj poskytnutie služby.
10. Prevádzkové priestory sú definované ako prevádzkareň alebo iný priestor, kde predávajúci zvyčajne vykonáva svoju podnikateľskú činnosť alebo povolanie.
11. Ak sa zmluva uzavretá na diaľku, na základe ktorej je spotrebiteľ zaviazaný k peňažnému plneniu, uzatvára elektronickými prostriedkami, predávajúci je povinný bezprostredne pred odoslaním objednávky spotrebiteľa opätovne výslovne, jednoznačne a zrozumiteľne informovať o:
 - ! hlavných vlastnostiach tovaru alebo charakte re služby v rozsahu primeranom použitému prostriedku komunikácie a tovaru alebo službe,
 - ! celkovej cene tovaru alebo služby vrátane všetkých nákladov,
 - ! dĺžke trvania zmluvy, ak ide o zmluvu uzavretú na dobu určitú, a ak ide o zmluvu uzavretú na dobu neurčitú alebo ak ide o zmluvu, pri ktorej sa automaticky predlžuje jej platnosť, aj o podmienkach vypovedania zmluvy, a
 - ! minimálnej dĺžke trvania záväzkov spotrebiteľa vyplývajúcich zo zmluvy, ak zo zmluvy vyplýva pre spotrebiteľa taký záväzok. Toto ustanovenie ukladajúce predávajúceho opätovnú informačnú

povinnosť má slúžiť na to, aby si spotrebiteľ pred dokončením svojej objednávky dôkladne prečítal podstatné informácie a mohol sa tak uvážene rozhodnúť o kúpe tovaru, resp. služby.

12. Doplnkovou zmluvou sa rozumie zmluva, na základe ktorej spotrebiteľ nadobúda tovar alebo je mu poskytnutá služba, ktorá súvisí s predmetom zmluvy uzavretej na diaľku alebo zmluvy uzavretej mimo prevádzkových priestorov predávajúceho, ak je tovar dodávaný alebo služba poskytovaná predávajúcim alebo treťou osobou na základe ich dohody a pri jej uzatváraní bolo možné predvídať s prihliadnutím na účel zmluvy, že spotrebiteľ po zániku zmluvy na diaľku alebo zmluvy uzavretej mimo prevádzkových priestorov predávajúceho nebude mať záujem na plnení povinností z tejto zmluvy.
13. Dohodou o predplatnom sa na účely tohto zákona rozumie zmluva, ktorou sa predávajúci zaväzuje dodávať spotrebiteľovi v určených intervaloch objednaný tovar alebo poskytovať službu počas predplateného obdobia a spotrebiteľ sa zaväzuje zaplatiť za túto dodávku alebo poskytnutie služby cenu za príslušné časové obdobie.
14. Vyplnením objednávkového formulára a odoslaním objednávky s povinnosťou platby kupujúci zároveň potvrdzuje, že sa oboznámil s týmito Všeobecnými obchodnými podmienkami, ktoré tvoria neoddeliteľnú súčasť každej zmluvy a sú stále prístupné v príslušnej sekcii na webovej stránke predávajúceho.
15. Trvanlivý nosič je definovaný ako prostriedok, ktorý umožňuje spotrebiteľovi a predávajúcemu uchovávať a reprodukovat' jemu adresované informácie v podobe čitateľnej pre adresáta týchto informácií tak dlho, ako to pre neho bude potrebné z hľadiska ochrany záujmov plynúcich zo vzájomného vzťahu medzi spotrebiteľom a predávajúcim. Pod definíciu je potrebné zahrnúť predovšetkým také nosiče informácií, ako je papier, USB kľúče, CD-ROM, DVD, pamäťové karty alebo pevné disky počítačov, ako aj e-maily. V situáciách, keď je z dôvodu právnej istoty či vzhľadom na prípadnú potrebu uniesť dôkazné bremeno dôležité poskytovať informácie alebo dokumenty v určitej forme, zákon na viacerých miestach stanovuje povinnosť poskytnúť ich v listinnej podobe alebo na inom trvanlivom nosiči. V porovnaní so všeobecnou občianskoprávnou úpravou formy právnych úkonov (§ 40 Občianskeho zákonníka) sa možnosťou poskytnúť určité informácie alebo dokumenty na trvanlivom nosiči rozširuje spektrum dostupných prostriedkov aj na moderné a v súčasnosti čoraz využívanjšie spôsoby, ktoré rovnako dobre umožňujú dosiahnutie účelu uchovania a nezmeneného reprodukovania informácií dôležitých tak pre spotrebiteľa, ako aj predávajúceho. Za trvanlivý nosič sa nepovažuje webová stránka.
16. Elektronickým obsahom sú dáta, ktoré sú vyrobené a poskytované v elektronickej forme, ako napríklad počítačové programy, aplikácie, hry, hudba, videá alebo texty, bez ohľadu na to, či sú získavané prostredníctvom sťahovania, metódou streamingu z hmotného nosiča alebo iným spôsobom. Zmluvy o poskytovaní elektronického obsahu nedodávaného na hmotnom nosiči sú zmluvami, ktorých predmetom je poskytnutie určitej služby, na druhej strane, ak sa elektronický obsah dodáva na hmotnom nosiči ako je CD alebo DVD, považuje sa elektronický obsah zaznamenaný na tomto nosiči za tovar v zmysle tohto zákona.
17. Objednávkou sa rozumie kupujúcim vyplnený a odoslaný objednávkový formulár spracovaný systémom obchodu predávajúceho. V prípade, ak kupujúci nevyužije možnosť objednania prostredníctvom objednávkového formulára v zmysle predchádzajúcej vety, za objednávku sa považuje aj telefonická objednávka, alebo objednávka zaslaná emailom, faxom, alebo poštou na adresu predávajúceho. Objedávka obsahuje informácie o zákazníkovi a o objednanom produkte alebo službe. Na základe objednávky sa zákazníkovi vygeneruje faktúra na úhradu kúpnej ceny. V prípade, ak kupujúci nevyužije možnosť objednania prostredníctvom objednávkového formulára, ale vykoná objednávku telefonicky, alebo zaslaním emailu, alebo poštou na adresu predávajúceho, predávajúci zašle kupujúcemu cenovú ponuku emailom alebo iným spôsobom, na ktorom sa dojednávajú.
18. Predávajúci informuje kupujúceho o význame niektorých termínov v súvislosti s produktmi ponúkanými na predaj prostredníctvom webovej stránky, ktoré sa nachádzajú na webovej stránke predávajúceho:

- ! **minca** - kovový (zvyčajne) okrúhly peniaz (určený nie len ako platidlo) určitej hmotnosti a určitej akosti, označený výsostným znakom alebo znamením zhotoviteľa, nominálnou hodnotou, štátnym znakom a rokom vydania.
- ! **bežná kvalita** – je prevedenie mince, ktoré je zhodné s prevedením mincí používaných v bežnom platobnom styku, teda pole aj reliéf sú matované.
- ! **PROOF kvalita** – je špičkové prevedenie mince, niekedy označované aj ako „PP“, ktorých pole je vysoko leštené a reliéf matovaný.
- ! **certifikát** – je doklad určujúci pravosť daného produktu
- ! **pamätný list** – je dokument vydávaný k emisiám pamätných a zberateľských mincí, nemá však nominálnu hodnotu.
- ! **bankovka** - je papierový peniaz oficiálne vydávaný (centrálnou alebo komerčnou) bankou a je alebo v čase vydania bol platným platidlom na území jeho vydania.
- ! **faksimile** – je kópia, alebo reprodukcia tlačoviny historickej hodnoty, v tomto prípade bankovky, alebo inej ceniny
- ! **medaila** - je zvláštny druh plastiky. Táto plastika je používaná často ako vyznamenanie, alebo je vydávaná ako pripomienka nejakej významnej udalosti či výročia.
- ! **perforácia bankovky** - znehodnotenie bankovky na rôzne účely.
- ! **numizmatika** - je zberateľstvo mincí a bankoviek. Zbierajú sa hlavne mince a bankovky, ktoré boli v obeh, alebo boli pre obeh určené.
- ! **notafília** - je zberateľský odbor zaoberajúci sa zbieraním a štúdiom bankoviek, papierových peňazí a platidiel.
- ! **filatelia** - je zbieranie poštových známok, cenín, odtlačkov poštových pečiatok a ostatných druhov filatelistického materiálu.
- ! **poštová známka** – je cenina používaná na úhradu poštových služieb

numizmatika • notafília • filatelia

Objednávka tovaru alebo služby alebo služby – uzatvorenie kúpnej zmluvy

1. Predávajúci pred uzatretím zmluvy uzavretej na diaľku alebo zmluvy uzavretej mimo prevádzkových priestorov predávajúceho, alebo ak sa zmluva uzatvára na základe objednávky spotrebiteľa, pred tým, ako spotrebiteľ odošle objednávku, jasne a zrozumiteľne oznamuje spotrebiteľovi:
 - ! hlavné vlastnosti tovaru alebo charakter služby v rozsahu primeranom použitému prostriedku komunikácie a tovaru alebo službe,
 - ! obchodné meno a sídlo alebo miesto podnikania predávajúceho alebo osoby, v mene ktorej predávajúci koná,
 - ! telefónne číslo predávajúceho a ďalšie údaje, ktoré sú dôležité pre kontakt spotrebiteľa s predávajúcim, najmä adresu jeho elektronickej pošty a číslo faxu, ak ich má,
 - ! adresu predávajúceho alebo osoby, v mene ktorej predávajúci koná, na ktorej môže spotrebiteľ uplatniť reklamáciu tovaru alebo služby, podať sťažnosť alebo iný podnet, ak sa táto adresa líši od adresy uvedenej v písmene b),
 - ! celkovú cenu tovaru alebo služby vrátane dane z pridanej hodnoty a všetkých ostatných daní alebo ak vzhľadom na povahu tovaru alebo služby nemožno cenu primerane určiť vopred, spôsob, akým sa vypočíta, ako aj náklady na dopravu, dodanie, poštovné a iné náklady a poplatky, alebo, ak tieto náklady a poplatky nemožno určiť vopred, skutočnosť, že do celkovej ceny môžu byť zarátané takéto náklady alebo poplatky; ak ide o zmluvu uzatretú na dobu neurčitú alebo dohodu o predplatnom, predávajúci

informuje spotrebiteľa o celkovej cene za zúčtovacie obdobie, a ak túto cenu nemožno určiť vopred, o spôsobe, akým sa vypočíta,

- ! cenu za použitie prostriedkov diaľkovej komunikácie, ktoré je možné využiť na účely uzavretia zmluvy, ak ide o číslo služby so zvýšenou tarifou,
- ! platobné podmienky, dodacie podmienky, lehotu, do ktorej sa predávajúci zaväzuje dodať tovar alebo poskytnúť službu, informáciu o postupoch uplatňovania a vybavovania reklamácií, sťažností a podnetov spotrebiteľov,
- ! informáciu o práve spotrebiteľa odstúpiť od zmluvy, podmienkach, lehote a postupe pri uplatňovaní práva na odstúpenie od zmluvy; predávajúci zároveň poskytne spotrebiteľovi formulár na odstúpenie od zmluvy podľa prílohy č. 3,
- ! informáciu o tom, že ak spotrebiteľ odstúpi od zmluvy, bude znášať náklady na vrátenie tovaru predávajúcemu podľa § 10 ods. 3, a ak odstúpi od zmluvy uzavretej na diaľku, aj náklady na vrátenie tovaru, ktorý vzhľadom na jeho povahu nie je možné vrátiť prostredníctvom pošty,
- ! informáciu o prípadnej povinnosti spotrebiteľa uhradiť predávajúcemu cenu za skutočne poskytnuté plnenie podľa § 10 ods. 5, ak spotrebiteľ odstúpi od zmluvy o službách po tom, čo udelil predávajúcemu výslovný súhlas podľa § 4 ods. 6,
- ! informáciu o tom, že spotrebiteľ nie je oprávnený odstúpiť od zmluvy, prípadne informáciu o okolnostiach, za ktorých spotrebiteľ stráca právo na odstúpenie od zmluvy,
- ! poučenie o zodpovednosti predávajúceho za vady tovaru alebo služby podľa všeobecného predpisu,
- ! informáciu o existencii a podrobnostiach záruky poskytovanej výrobcom alebo predávajúcim podľa prísnejších zásad, ako ustanovuje všeobecný predpis,²⁰) ak ju výrobca alebo predávajúci poskytuje, ako aj informáciu o existencii a podmienkach pomoci a službách poskytovaných spotrebiteľom po predaji tovaru alebo poskytnutí služby, ak sa taká pomoc poskytuje,
- ! informáciu o existencii príslušných kódexov správania, ktoré sa predávajúci zaviazal dodržiavať, a o spôsobe, akým sa môže spotrebiteľ s nimi oboznámiť alebo získať ich znenie,
- ! informáciu o dĺžke trvania zmluvy, ak ide o zmluvu uzavretú na dobu určitú; ak ide o zmluvu uzavretú na dobu neurčitú alebo ak ide o zmluvu, pri ktorej sa automaticky predlžuje jej platnosť, aj informáciu o podmienkach vypovedania zmluvy,
- ! informáciu o minimálnej dĺžke trvania záväzkov spotrebiteľa vyplývajúcich zo zmluvy, ak zo zmluvy vyplýva pre spotrebiteľa taký záväzok,
- ! informáciu o povinnosti spotrebiteľa zaplatiť preddavok alebo poskytnúť inú finančnú zábezpeku na žiadosť predávajúceho a o podmienkach, ktoré sa na jeho poskytnutie vzťahujú, ak zo zmluvy vyplýva pre spotrebiteľa taký záväzok,
- ! informáciu o funkčnosti vrátane použiteľných technických ochranných opatrení na zabezpečenie elektronického obsahu, ak je to vhodné,
- ! informáciu o kompatibilite elektronického obsahu s hardvérom a softvérom, o ktorých predávajúci vie alebo je rozumné očakávať, že o nich vie, ak je to vhodné,
- ! informáciu o možnosti a podmienkach riešenia sporu prostredníctvom systému alternatívneho riešenia sporov; predávajúci zároveň uvedie na svojom webovom sídle odkaz na platformu alternatívneho riešenia sporov, prostredníctvom ktorej môže spotrebiteľ podať návrh na začatie alternatívneho riešenia sporu.

2. V zmysle §4 zákona č. 102/2014 predávajúci je povinný zabezpečiť, aby spotrebiteľ výslovne potvrdil, že bol oboznámený s tým, že súčasťou objednávky je povinnosť zaplatiť cenu. Ak je pre odoslanie objednávky potrebné stlačenie tlačidla alebo aktivovanie podobnej funkcie na webovom sídle predávajúceho, toto tlačidlo alebo funkcia musia byť označené ľahko čitateľným spôsobom slovným spojením "objednávka s povinnosťou platby" alebo zodpovedajúcou jednoznačnou formuláciou vyjadrujúcou skutočnosť, že podanie objednávky

zahŕňa povinnosť zaplatiť cenu. Predávajúci týmto zároveň jasne informuje, že **súčasťou objednávky je povinnosť zaplatiť cenu.**

3. Elektronická objednávka produktov uskutočnená formou vyplneného objednávkového formulára a následná úhrada kúpnej ceny v zmysle vygenerovanej faktúry je návrhom na uzavretie kúpnej zmluvy zo strany kupujúceho. Návrhom na uzatvorenie kúpnej zmluvy sa rozumie rovnako aj zaslanie cenovej ponuky vyhotovenej predávajúcim na základe telefonickej alebo emailovej objednávky kupujúceho. V prípade telefonickej alebo emailovej objednávky, zaplatí kupujúci kúpnu cenu, na základe vzájomne dohodnutého spôsobu, (napr. na základe faktúry vystavenej a doručenej predávajúcim kupujúcemu poštou alebo elektronicky). Zmluvné strany sa tiež dohodnú na spôsobe a adrese, na ktorú bude kupujúcemu odoslaný predmet objednávky.
4. Zmluva uzavretá na diaľku je spotrebiteľskou zmluvou, ktorá je uzatvorená medzi podnikateľským subjektom a spotrebiteľom, pričom spotrebiteľ má možnosť sa oboznámiť s obsahom zmluvy, ale nemá možnosť ovplyvniť jej obsah. Zmluva sa uzatvára na dobu určitú a zaniká splnením záväzkov predávajúceho a kupujúceho. Predávajúci informuje kupujúcich, že objednávky je možné uskutočniť i bez registrácie, ktorá nie je povinná ale dobrovoľná.
5. V súlade s § 40 ods. 4 Občianskeho zákonníka sa písomná forma považuje za zachovanú aj vtedy, ak je súhlas spotrebiteľa s obsahom zmluvy daný napríklad elektronickými prostriedkami. Nestačí však slovný súhlas spotrebiteľa vyjadrený počas telefonickeho hovoru, a to ani v prípade, ak predávajúci disponuje audionahrávkou telefonickeho hovoru, na ktorej je zaznamenaný súhlas spotrebiteľa s uzavretím zmluvy, t.j. k uzatvoreniu kúpnej zmluvy dochádza v tomto prípade písomným potvrdením cenovej ponuky kupujúcim, aj elektronickou formou.
6. K akceptácii objednávky produktov zo strany predávajúceho, a teda k uzatvoreniu kúpnej zmluvy dochádza na základe písomného potvrdenia uzatvorenia kúpnej zmluvy, v zmysle Zákona na ochranu spotrebiteľa pri predaji na diaľku č. 102/2014 (konkrétne § 6):
! Predávajúci je povinný bezodkladne po uzavretí zmluvy uzavretej na diaľku, najneskôr spolu s dodaním tovaru, poskytnúť spotrebiteľovi potvrdenie o uzavretí zmluvy na trvanlivom nosiči.
7. V odseku 1 § 6 vyššie uvedeného zákona č. 102/2014 sa ustanovuje povinnosť predávajúceho poskytnúť spotrebiteľovi bezodkladne po uzavretí zmluvy na diaľku potvrdenie o uzavretí zmluvy na trvanlivom nosiči, ktoré musí obsahovať všetky informácie podľa § 3 ods. 1 zákona za predpokladu, že všetky tieto informácie predávajúci neposkytol spotrebiteľovi na trvanlivom nosiči už pred odoslaním objednávky, resp. pred uzavretím zmluvy na diaľku.
8. V prípade, že predmetom zmluvy je poskytovanie služieb alebo elektronického obsahu inak ako na hmotnom nosiči, pričom poskytovanie služieb alebo elektronického obsahu sa má začať ešte pred uplynutím lehoty na odstúpenie od zmluvy, predávajúci je povinný poskytnúť spotrebiteľovi aj potvrdenie o predchádzajúcom výslovnom súhlase spotrebiteľa so začatím poskytovania pred uplynutím lehoty na odstúpenie od zmluvy a vyhlásení o tom, že spotrebiteľ bol poučený o následkoch udelenia tohto súhlasu.
9. V prípade zmluvy uzavretej mimo prevádzkových priestorov je predávajúci bezodkladne po uzavretí zmluvy povinný odovzdať spotrebiteľovi vyhotovenie uzavretej zmluvy alebo písomné potvrdenie o uzavretí zmluvy a v prípade, že ide o poskytovanie služieb alebo elektronického obsahu pred uplynutím lehoty na odstúpenie od zmluvy, aj potvrdenie o prijatí predchádzajúceho súhlasu spotrebiteľa a vyhlásení o tom, že spotrebiteľ bol poučený o následkoch udelenia tohto súhlasu. So súhlasom spotrebiteľa možno tieto dokumenty poskytnúť na inom trvanlivom nosiči.
10. **Predávajúci týmto zároveň informuje kupujúceho, že nepodmieňuje uskutočnenie objednávky vyžadovaním súhlasu s obchodnými podmienkami.**

Článok III

Kúpna cena a platobné podmienky

1. Cena produktov (tovarov) alebo služieb objednávaných prostredníctvom internetového obchodu (ďalej len „kúpna cena“) je vygenerovaná vždy špeciálne pre každého jedného zákazníka - kupujúceho.
2. V prípade objednávky prostredníctvom internetového obchodu je kúpna cena a celkové náklady vyčíslená v objednávkovom formulári a v potvrdení o uzavrteí zmluvy na trvanlivom nosiči. V prípade vykonania objednávky telefonicky alebo elektronicky, zašle predávajúci kupujúcemu cenovú ponuku vzájomne dohodnutým spôsobom (napr. elektronicky alebo poštou)
3. Predávajúci zároveň informuje kupujúceho, že negarantuje časovú platnosť kúpnych cien v prípade rovnakej objednávky v akomkoľvek časovom úseku. Pre vylúčenie akýchkoľvek pochybností, kúpna cena vygenerovaná v prípade konkrétnej objednávky sa v lehote splatnosti, už nemení.
4. Cena produktov (tovarov) alebo služieb sa môže zmeniť z dôvodov zjavnej tlačovej či inej chyby týkajúcej sa ceny tovaru alebo služby zistenej v systéme predávajúceho alebo zverejnenej na predmetnom e-shope pri tovare alebo službe.
5. Kupujúci je oprávnený zrušiť/stornovať objednávku, (do okamihu prevzatia tovaru alebo služby), rovnako tiež v prípade, ak je kupujúcemu oznámená zmena kúpnej ceny niektorej položky v dôsledku zjavnej tlačovej či inej chyby týkajúcej sa ceny tovaru. Zrušenie môže prebehnúť zo strany kupujúceho aj elektronicky alebo telefonic-ky.
6. Spôsob zaplataenia kúpnej ceny (forma úhrady) vrátane celkových nákladov súvisiacich so samotnou objednávkou a dorúčením tovaru je uvedený v objednávkovom formulári. Formu úhrady zvolí kupujúci v procese objednávanía tovaru na webovej stránke nákupného portálu.
7. **Splatnosť kúpnej ceny:** po zvolení spôsobu zaplataenia kúpnej ceny (prostredníctvom objednávkového formulára, telefonicky alebo elektronicky), zaplatí kupujúci predávajúcemu kúpnu cenu a vrátane prípadných ďalších súvisiacich nákladov (napr. poplatok za dopravu, poplatok/cena za dobierku a i.) pred samotným prevzatím tovaru, s výnimkou osobitnej písomnej dohody medzi predávajúcim a kupujúcim. Kupujúci je zároveň oprávnený zaplatiť už pri vystavení a odoslaní objednávky predávajúcemu s tým, že platba je vnímaná ako preddavok na kúpnu cenu a ďalšie vyčíslené náklady, avšak kupujúcemu sa odporúča, aby platil až po akceptácii objednávky predávajúcim (uzatvorení zmluvy).
8. **Platba za tovar alebo službu vopred:** predávajúci môže požadovať platbu za tovar alebo službu vopred:
 - ! pri hodnote objednávke nad 400 € bez dopravy (zálohová platba je požadovaná na základe vystavenej zálohovej faktúry prevodom na bankový účet alebo v prípade vzájomnej dohody s predávajúcim a ak webová stránka internetového obchodu takou funkciou disponuje tak aj prostredníctvom platobnej brány / platby kartou online alebo aj prostredníctvom tzv. platobného systému - napr. paypal alebo GoPay.)
 - ! za tovar alebo službu, ktorý(á) sa odosiela do zahraničia (zálohová platba je požadovaná na základe vystavenej zálohovej faktúry prevodom na bankový účet alebo v prípade vzájomnej dohody s predávajúcim a ak webová stránka internetového obchodu takou funkciou disponuje tak aj prostredníctvom platobnej brány / platby kartou online alebo aj prostredníctvom tzv. platobného systému - napr. paypal alebo GoPay.)
 - ! pri objednávke tovaru alebo služby, ktorý(á) nie je skladom alebo je vyrábaný(á) len na objednávku, môže byť požadovaná zálohová platba vopred a to vo výške 50% z ceny tovaru alebo služby. Pokiaľ je objednávka počas procesu výroby zrušená/stornovaná, zálohová platba prepadá v prospech predávajúceho, ktorý znáša náklady na výrobu objednaného tovaru. (zálohová platba je požadovaná na základe vystavenej zálohovej faktúry prevodom na bankový účet alebo v prípade vzájomnej dohody s predávajúcim a ak webová stránka internetového obchodu takou funkciou disponuje tak aj prostredníctvom platobnej brány / platby kartou online alebo aj prostredníctvom tzv. platobného systému - napr. paypal alebo GoPay.)

9. Kúpna cena sa považuje za uhradenú dňom pripísania peňažných prostriedkov na účet predávajúceho (alebo pri platbe v hotovosti momentom hotovostnej úhrady, resp. jej potvrdenia vystavením príjmového dokladu)
10. **Platba na dobierku:** cena za dobierku, nie je zahrnutá v kúpnej cene tovaru alebo služby a jej výška bude presne vyčíslená v objednávkovom formulári a v potvrdení o uzavretí zmluvy na diaľku a alebo tiež v individuálnej cenovej ponuke zaslanej kupujúcemu na trvanlivom nosiči. Predávajúci je oprávnený jednostranne a podľa vlastného uváženia interne určiť hodnotu (výšku) celkovej objednávky, pri ktorej kupujúci už neplatí cenu za dobierku. Skutočnosť platenia alebo neplatenia ceny za dobierku kupujúcim sa zobrazí v prípade objednávky prostredníctvom objednávkového formulára už v samotnom objednávkovom formulári na webovej stránke predmetného internetového obchodu a pri každej samostatne vytvorenej objednávke sa táto hodnota (výška) celkovej objednávky, ktorá môže mať vplyv na (ne)platenie ceny za dobierku, môže odlišovať. Predávajúci je oprávnený jednostranne bez nutnosti uvádzania zmeny v týchto Všeobecných obchodných podmienkach interne meniť a upravovať hodnotu objednávky (uzatvorenej zmluvy), pri ktorej kupujúci neplatí cenu za dobierku. Na uzatvorenie kúpnej zmluvy táto zmena nemá vplyv.
11. **Iné poplatky:** Predávajúci je oprávnený každú objednávku posudzovať individuálne a jednostranne podľa vlastného uváženia interne určiť objednávku, pri ktorej kupujúci, okrem kúpnej ceny za tovar alebo službu, už neplatí žiadne dodatočné náklady v súvislosti so spôsobom úhrady, výškou objednávky a samotným doručením a to bez nutnosti uvádzania zmeny v týchto Všeobecných obchodných podmienkach zo strany predávajúceho. Na uzatvorenie kúpnej zmluvy táto zmena nemá vplyv. Výška kúpnej ceny tovaru alebo služby, vrátane všetkých dodatočných poplatkov (napr. súvisiacich s formou platby a formou doručenia tovaru), sú uvedené v objednávkovom formulári, alebo v prípade individuálnej dohody na trvanlivom nosiči a v potvrdení o uzavretí zmluvy na diaľku.
12. Základným platidlom za tovar alebo službu je mena EURO. Znak: €.
13. Poplatky bánk za vykonanie úhrady kúpnej ceny a nákladov dopravy kupujúcim sa riadia zmluvou medzi kupujúcim a bankou kupujúceho. Predávajúci nezodpovedá za výšku takýchto alebo obdobných poplatkov s tým súvisiacich.
14. Náklady na použitie elektronických prostriedkov komunikácie sa riadia zmluvou medzi kupujúcim a jeho poskytovateľom internetového pripojenia, prípadne jeho poskytovateľom služieb elektronickej komunikácie. Predávajúci nezodpovedá za výšku takýchto alebo obdobných poplatkov s tým súvisiacich.
15. Predávajúci informuje kupujúceho, že nestanovuje minimálnu hodnotu objednávky. V zmysle zákona č. 102/2014 Z. z. zákon o ochrane spotrebiteľa pri predaji tovaru alebo poskytovaní služieb na základe zmluvy uzavretej na diaľku alebo zmluvy uzavretej mimo prevádzkových priestorov o ochrane spotrebiteľa „*Predávajúci nesmie odmietnuť predat' spotrebiteľovi výrobok, ktorý má vystavený alebo inak pripravený na predaj, alebo odmietnuť poskytnutie služby, ktorá je v jeho prevádzkových možnostiach*“.
16. Predávajúci môže na webovej stránke vytvoriť príležitosť (možnú formu), prostredníctvom ktorej kupujúci môže získať zľavu (v %) na celkový zakúpený tovar. Predávajúci je oprávnený jednostranne bez nutnosti uvádzania zmeny v týchto Všeobecných obchodných podmienkach meniť a upravovať vznik, zánik a podmienky možného spôsobu (formy) získania takejto zľavy. Na uzatvorenie kúpnej zmluvy táto zmena nemá vplyv.

Článok IV

Dodanie tovaru alebo služby

1. Predávajúci dodáva tovar v objednanom množstve a kvalite spolu s písomným rovnopisom týchto Všeobecných obchodných podmienok, ak ich už nedodal skôr spolu s daňovými dokladmi vzťahujúcimi sa k tovaru alebo službe a inými dokladmi, ak existujú a sú typické pre daný produkt.
2. Ak písomné vyhotovenie týchto Všeobecných obchodných podmienok nebolo kupujúcemu dodané s tovarom, je kupujúci povinný písomne oznámiť túto skutočnosť predávajúcemu v lehote 2 pracovných dní odo dňa

- prevzatia tovaru alebo služby, v opačnom prípade sa predpokladá, že povinnosť predávajúceho dodať písomný rovnopis týchto Všeobecných obchodných podmienok bola riadne splnená.
3. Ak písomné vyhotovenie tzv. povinných informácií pri označený výrobku (vrátane návodu na používanie, ak je k výrobku priložený) nebolo kupujúcemu dodané s tovarom v slovenskom jazyku, je kupujúci povinný písomne oznámiť túto skutočnosť predávajúcemu v lehote najneskôr 2 pracovných dní odo dňa prevzatia tovaru alebo služby, v opačnom prípade sa predpokladá, že povinnosť predávajúceho dodať písomný rovnopis týchto Všeobecných obchodných podmienok bola riadne splnená.
 4. Ak kupujúci nevznesie námietky k nedoručeniu tovaru alebo služby a nedoručeniu dokladov dodávaných s tovarom (alebo službou) v lehote dvoch pracovných dní od prevzatia tovaru, na základe potvrdených dodacích a prepravných listov sa predpokladá, že tovar bol kupujúcemu dodaný riadne, ak sa dôkazne nepreukáže opak. Najneskôr spolu s dodaním tovaru poskytne predávajúci kupujúcemu potvrdenie o uzavretí zmluvy na trvanlivom nosiči.
 5. **Termín dodania tovaru alebo (poskytnutia) služby:** Podľa zákona o ochrane spotrebiteľa pri podomovom predaji a zásielkovom predaji, ktorý sa vzťahuje aj na nákup tovaru a služieb cez internet, ak sa predávajúci a spotrebiteľ (kupujúci) nedohodnú inak, predávajúci je povinný objednávku spotrebiteľa splniť do 30 dní od jej doručenia. Ak predávajúci nesplní zmluvu, pretože objednaný tovar nemôže dodať alebo službu poskytnúť, je povinný o tom bezodkladne informovať spotrebiteľa a do 15 dní mu vrátiť cenu zaplatenú za tovar alebo preddavok, ak sa predávajúci a spotrebiteľ nedohodnú na náhradnom plnení. Miestom dodania objednaného tovaru alebo služby je adresa uvedená kupujúcim v objednávke.
 6. **Dostupnosť tovaru:** Tovar predávaný cez internetový obchod je tiež limitovaný aktuálnymi skladovými zásobami predávajúceho. Tovar označený ako „dostupný“ alebo „na sklade“ alebo „skladom“ alebo s iným označením vyjadrujúcim, že tento tovar je dostupný, predávajúci odosiela v lehote 2 až 3 pracovných dní odo dňa potvrdenia objednávky. Dostupnosť tovaru predávajúci potvrdí v potvrdení objednávky na trvanlivom nosiči. Tovar označený ako „nie je na sklade“ je aktuálne nedostupný. Tovar s označením dostupnosti „na objednávku“ alebo „dostupný na sklade u dodávateľa“ alebo „dostupnosť 7-21 dní“ je odosielaný v tomto časovom horizonte, t.j. 7-21 kalendárnych dní. Predávajúci bude bezodkladne informovať kupujúceho o nemožnosti dodania tovaru alebo služby, ako aj v prípadoch vyššej moci alebo dôvodoch, za ktoré predávajúci alebo dopravca/doručovateľ/kuriér nezodpovedá. V tomto prípade predávajúci ponúkne alebo poskytne spotrebiteľovi náhradné plnenie a postupuje podľa Všeobecných obchodných podmienok a právnych predpisov.
 7. Predávajúci dodá tovar alebo službu kupujúcemu na adresu ním uvedenú pri vystavení objednávky a výlučne osobe, ktorá je uvedená ako kupujúci. Dodanie alebo vydanie tovaru inej osobe ako kupujúcemu nie je možné bez osobitného vopred daného písomného súhlasu predávajúceho a predávajúcim požadovaných dokumentov. Z tohto dôvodu je nevyhnutné, aby kupujúci uviedol správne svoje identifikačné údaje pri objednávaní tovaru a údaje pre dodanie tovaru. Doručovateľ tovaru je oprávnený u preberajúcej osoby vhodnými prostriedkami vykonať zistenie a overenie či táto osoba je kupujúcim a či je oprávnená prevziať tovar.
 8. Ak to okolnosti vyžadujú, predávajúci a kupujúci sa môžu dohodnúť na predĺžení dodacej lehoty, alebo na náhradnom plnení v rovnakej kvalite a cene. V prípade špeciálnej požiadavky sa dodacia lehota predlžuje o ďalšie pracovné dni, ktoré budú oznámené kupujúcemu elektronicky. Dodanie tovaru alebo služby je uskutočnené jeho odovzdaním kupujúcemu (alebo kupujúcim písomne splnomocnenej osobe na prevzatie tovaru alebo služby), resp. jeho odovzdaním prvému prepravcovi na prepravu.
 9. Predávajúci informuje kupujúceho, že si vyhradzuje právo dodať objednaný tovar (v počte viac ako 2ks) aj viacerými samostatnými dodávkami s tým, že aj pre takéto samostatné dodania tovaru platí cena prepravy ako pri akceptácii objednávky (t.j. viac prepráv je účtovaných len za cenu jednej prepravy).
 10. Dodanie tovaru alebo služby, na území Slovenskej republiky a krajín Európskej únie, predávajúci uskutoční vlastnými prostriedkami k rukám kupujúceho (alebo kupujúcim písomne splnomocnenej osobe na prevzatie

tovaru alebo služby), alebo prostredníctvom tretích osôb (prepravných, kuriérskych a zásielkových spoločností).

11. Prepravovaný produkt musí byť vhodne a bezpečne zabalený. Kupujúci svojim podpisom na prepravnom/dodacom liste potvrdzuje okrem dodania súčasne aj skutočnosť, že obal nebol porušený a produkt bol dodaný kompletne v zmysle objednávky. Pri osobnom odbere v prípade viditeľného poškodenia tovaru alebo služby, prípadne zistiteľných väd, je kupujúci oprávnený neprevziať produkt. Prevzatím tovaru alebo služby sa má za to, že tento nemal vady zistiteľné pri osobnej prehliadke tovaru alebo služby.
12. Dodanie tovaru mimo územia Európskej únie a na územie Tretích krajín je taktiež možné. Predávajúci však odporúča kupujúcemu, aby sa o možnostiach a spôsoboch odoslania a dodania tovaru, mimo územia Európskej únie a na územie Tretích krajín, informoval u predávajúceho pred samotným vykonaním objednávky tovaru alebo služby.
13. **Spôsob doručenia tovaru:** je uvedený v objednávkovom formulári, resp. v prípade objednávky telefonicky alebo emailom poskytne predávajúci kupujúcemu informácie o aktuálne dostupných formách doručenia tovaru.

Článok V

Prevzatie tovaru alebo služby

1. V zmysle zák. č. 102/2014 Z.z. §7 ods. 4 sa tovar považuje za prevzatý spotrebiteľom okamihom, keď spotrebiteľ alebo ním určená tretia osoba s výnimkou dopravcu prevezme všetky časti objednaného tovaru, alebo ak sa
 - ! tovary objednané spotrebiteľom v jednej objednávke dodávajú oddelene, okamihom prevzatia tovaru, ktorý bol dodaný ako posledný,
 - ! dodáva tovar pozostávajúci z viacerých dielov alebo kusov, okamihom prevzatia posledného dielu alebo posledného kusu,
 - ! tovar dodáva opakovane počas vymedzeného obdobia, okamihom prevzatia prvého dodaného tovaru.
2. Predávajúci, špedičná, prepravná alebo kuriérska spoločnosť alebo zásielková služba je oprávnená avizovať dodávku tovaru kupujúcemu e-mailom, sms správou alebo inou vhodnou formou (napr. telefonicky). Kupujúci zároveň súhlasí s tým, aby predávajúci poskytol tieto údaje kupujúceho špedičnej, prepravnej alebo kuriérskej spoločnosti. Pri prevzatí tovaru alebo služby je kupujúci preukáže dopravcovi svoju totožnosť (napr. prostredníctvom platných dokladov totožnosti). Z týchto dokladov musí byť zrejmá totožnosť kupujúceho alebo oprávnenie k prevzatiu tovaru. V opačnom prípade nemusí byť tovar odovzdaný zo strany predávajúceho/prepravcu, aby sa predišlo okolnosti, že tovar prevezme iná tretia osoba, ktorá nie je na to splnomocnená alebo objednávku vo vlastnom mene vôbec nevykonala.
3. Ak kupujúci neprevezme produkt, predávajúci ho uloží vo svojej prevádzke alebo na adrese sídla spoločnosti a vyzve kupujúceho na jeho vyzdvihnutie. V prípade, ak kupujúci nevyzdvihne produkt ani do 30 pracovných dní odo dňa doručenia písomnej výzvy, uplynutím lehoty na dodatočné prevzatie tovaru alebo služby, zmluvný vzťah založený kúpnu zmluvou medzi predávajúcim a kupujúcim zaniká.
4. Nebezpečenstvo poškodenia tovaru alebo služby a zodpovednosť za škodu na produkte prechádza na kupujúceho jeho prevzatím, pričom nezáleží na tom, či kupujúci prevezme produkt osobne alebo prostredníctvom poverenej/splnomocnenej osoby.
5. Po prevzatí tovaru alebo služby kupujúci odkontroluje neporušenosť obalu a kompletnosť dodávky, najmä počet transportných balení (balíkov/zásielok). V prípade akýchkoľvek zjavných väd zistených v súvislosti tovarom alebo s prepravou tovaru, kupujúci tieto bezodkladne oznámi predávajúcemu (odporúča sa elektronická alebo telefonická forma). Kupujúci a predávajúci sa následne dohodnú na ďalšom postupe.

6. Ak je zistené narušenie obalu balenia či zásielky, alebo podozrenie o neoprávnenom otvorení zásielky, predávajúci odporúča (nenúti) kupujúcemu zásielku od prepravcu/doručovateľa neprevziať. Pre potreby týchto obchodných podmienok predávajúci informuje spotrebiteľa, že mu samozrejme neukladá žiadne povinnosti nad rámec zákona.
7. Vyššie uvedené však nemá vplyv na právo spotrebiteľa uplatniť u predávajúceho reklamáciu alebo právo odstúpenia od zmluvy zákonným k spôsobom.
8. Ak kupujúci nevznesie u predávajúceho námietky k nedoručeniu tovaru a nedoručeniu príslušných dokladov dodávaných s tovarom v lehote 48 hodín od dodania tovaru, na základe potvrdených dodacích a prepravných listov sa predpokladá, že tovar bol kupujúcemu dodaný riadne, ak sa dôkazne nepreukáže opak.

Článok VI

Prepravné

1. Prepravné náklady predávajúceho nie sú zahrnuté v kúpnej cene tovaru alebo služby. Tieto budú vyčíslené v objednávkovom formulári alebo v individuálnej cenovej ponuke zaslanej emailom, najneskôr však v potvrdení o uzavretí zmluvy na diaľku, a kupujúci sa zaväzuje uhradiť ich spolu s kúpnu cenou.
2. **Prepravné / doprava zadarmo:** Predávajúci je oprávnený jednostranne a podľa vlastného uváženia interne určiť hodnotu alebo charakter objednávky, pri ktorej kupujúci už neplatí cenu prepravy. Skutočnosť platenia alebo neplatenia ceny prepravy kupujúcim sa zobrazí v objednávke alebo na web stránke internetového obchodu. Predávajúci je oprávnený jednostranne bez nutnosti uvádzania zmeny v týchto Všeobecných obchodných podmienkach meniť a upravovať hodnotu alebo charakter objednávky (uzatvorenej zmluvy), pri ktorej kupujúci neplatí cenu prepravy. Na uzatvorené kúpne zmluvy táto zmena nemá vplyv.

Článok VII

Odstúpenie od kúpnej zmluvy

1. Ak predávajúci včas a riadne poskytol spotrebiteľovi informácie o práve odstúpiť od zmluvy podľa § 3 ods. 1 písm. h) zák. 102/2014 Z.z., spotrebiteľ je oprávnený aj bez uvedenia dôvodu odstúpiť od zmluvy uzavretej na diaľku alebo od zmluvy uzavretej mimo prevádzkových priestorov predávajúceho do 14 dní odo dňa
 - ! prevzatia tovaru v prípade zmlúv, predmetom ktorých je predaj tovaru,
 - ! uzavretia zmluvy o poskytnutí služby alebo
 - ! uzavretia zmluvy o poskytovaní elektronického obsahu nedodávaného na hmotnom nosiči
2. Ak predávajúci poskytol spotrebiteľovi informácie podľa § 3 ods. 1 písm. h) zák. 102/2014 Z.z. až dodatočne, najneskôr však do 12 mesiacov od začatia plynutia lehoty na odstúpenie od zmluvy podľa odseku 1, lehota na odstúpenie od zmluvy uplynie po 14 dňoch odo dňa, keď predávajúci dodatočne splnil informačnú povinnosť.
3. Ak predávajúci neposkytol spotrebiteľovi informácie podľa § 3 ods. 1 písm. h) zák. 102/2014 Z.z. ani v dodatočnej lehote podľa odseku 2, lehota na odstúpenie od zmluvy uplynie po 12 mesiacoch a 14 dňoch odo dňa začatia plynutia lehoty na odstúpenie od zmluvy podľa odseku 1.
4. **Informácia ohľadom možnosti (práva) odstúpenia od kúpnej zmluvy:** Spotrebiteľ môže odstúpiť, od kúpnej zmluvy, **aj bez uvedenia dôvodu do 14 kalendárnych dní**, odo dňa od kedy spotrebiteľ alebo ním určená tretia osoba, s výnimkou dopravcu, prevezme produkt. Táto lehota sa skončí po 14 dňoch **od prevzatia tovaru**. Ak však koniec tohto obdobia pripadne na deň pracovného pokoja, lehota sa predlžuje do nasledujúceho pracovného dňa. Spotrebiteľ môže odstúpiť od zmluvy, predmetom ktorej je dodanie tovaru, aj pred začatím plynutia lehoty na odstúpenie od zmluvy.
5. **Zákonný nárok na vrátenie tovaru bez udania dôvodu vzniká len vtedy, keď spotrebiteľ zakúpil tovar prostredníctvom:**
 - ! zmluvy uzavretej na diaľku (zmluvy medzi predávajúcim a spotrebiteľom dohodnutej a uzavretej výlučne prostredníctvom jedného alebo viacerých prostriedkov diaľkovej komunikácie bez súčasnej fyzickej prítom-

nosti predávajúceho a spotrebiteľa, najmä využitím webového sídla, elektronickej pošty, telefónu, faxu, adresného listu alebo ponukového katalógu), a

- ! zmluvy uzavretej mimo prevádzkových priestorov predávajúceho (zmluvy medzi predávajúcim a spotrebiteľom uzavretá za súčasnej fyzickej prítomnosti predávajúceho a spotrebiteľa na mieste, ktoré nie je prevádzkovým priestorom predávajúceho; zmluvy na ktorej uzavretie dal návrh predávajúcemu spotrebiteľ na mieste, ktoré nie je prevádzkovým priestorom predávajúceho; zmluvy uzavretej v prevádzkových priestoroch predávajúceho alebo prostredníctvom prostriedkov diaľkovej komunikácie bezprostredne po individuálnom a osobnom oslovení spotrebiteľa predávajúcim na mieste, ktoré nie je prevádzkovým priestorom predávajúceho alebo zmluvy uzavretej počas predajnej akcie alebo v súvislosti s ňou).
6. **Spotrebiteľ je v takomto prípade povinný uplatniť si právo na odstúpenie od zmluvy písomne, v listinnej podobe (alebo v podobe zápisu na inom trvanlivom nosiči, ak bola zmluva uzatvorená ústne). Učiniť tak môže v lehote 14 dní odo dňa prevzatia tovaru.**
 7. Po doručení oznámenia o odstúpení od zmluvy je predávajúci povinný bez zbytočného odkladu, najneskôr do 14 dní odo dňa doručenia oznámenia vrátiť spotrebiteľovi všetky platby, ktoré od neho prijal na základe zmluvy alebo v súvislosti s ňou, vrátane nákladov na dopravu, dodanie a poštovné a iných nákladov a poplatkov. **Na druhej strane, spotrebiteľ musí najneskôr do 14 dní odo dňa odstúpenia od zmluvy zaslať tovar späť alebo ho odovzdať predávajúcemu.**
 8. **Právo na odstúpenie od zmluvy má podľa zákona len spotrebiteľ.** Spotrebiteľom je fyzická osobou, ktorá pri uzatváraní a plnení spotrebiteľskej zmluvy nekoná v rámci predmetu svojej podnikateľskej činnosti, zamestnania alebo povolania.
 9. **Postup:** Pri uplatnení práva na odstúpenie od zmluvy spotrebiteľ informuje predávajúceho o svojom rozhodnutí odstúpiť od tejto zmluvy jednoznačným vyhlásením. Spotrebiteľ môže použiť formulár na odstúpenie od zmluvy, ktorý mu odovzdal predávajúci. Všeobecne platí, že spotrebiteľ môže uplatniť právo na odstúpenie od zmluvy v listinnej podobe alebo na inom trvanlivom nosiči. V prípade, že zmluva bola uzavretá ústne, na uplatnenie práva spotrebiteľa odstúpiť od zmluvy bude postačovať akékoľvek jednoznačné (aj ústne formulované) vyhlásenie, ak z neho bude jednoznačne zrejmé, že vôľa spotrebiteľa smeruje k odstúpeniu od zmluvy. Dôkazné bremeno znáša spotrebiteľ. Zákon uľahčuje pre spotrebiteľa odstúpenie od zmluvy možnosťou použiť formulár na odstúpenie od zmluvy obsahujúci všetky podstatné náležitosti tohto úkonu. Formulár je predávajúci povinný predvyplniť svojimi identifikačnými údajmi a odovzdať spotrebiteľovi pred uzavretím zmluvy na diaľku alebo zmluvy uzavretej mimo prevádzkových priestorov. Ide o významný inštitút ochrany spotrebiteľa predovšetkým tým, že na jeho uplatnenie nie je potrebné splnenie ďalších podmienok, od spotrebiteľa sa vyžaduje iba minimum úkonov, aby mohol odstúpiť od zmluvy. **[Vzorový formulár oznámenia o odstúpení od zmluvy je k dispozícii na webovej stránke predávajúceho.](#)** V prípade vyžiadania môže byť spotrebiteľovi tiež odoslaný e-mailom alebo poštou. Po odstúpení od zmluvy vráti predávajúci spotrebiteľovi všetky platby, ktoré uhradil v súvislosti s uzavretím zmluvy, najmä kúpnu cenu vrátane nákladov na doručenie tovaru k spotrebiteľovi. To sa nevzťahuje na dodatočné náklady, ak si zvolil iný druh doručenia, ako je najlacnejší bežný spôsob doručenia, ktorý ponúka predávajúci. Platby budú vrátené bez zbytočného odkladu, najneskôr do 14 dní odo dňa, keď bude predávajúcemu doručené oznámenie spotrebiteľa o odstúpení tejto zmluvy. Ich úhrada bude uskutočnená rovnakým spôsobom, aký spotrebiteľ použili pri platbe, ak výslovne nesúhlasil s iným spôsobom platby, a to bez účtovania akýchkoľvek ďalších poplatkov. Predávajúci zároveň informuje spotrebiteľa, že tento je povinný najneskôr do 14 dní odo dňa odstúpenia od zmluvy zaslať tovar späť alebo ho odovzdať predávajúcemu alebo osobe poverenej predávajúcim na prevzatie tovaru. To neplatí, ak predávajúci navrhne, že si tovar vyzdvihne osobne alebo prostredníctvom ním poverenej osoby. Lehota na odstúpenie od zmluvy je zachovaná, ak spotrebiteľ zašle (odošle) oznámenie o uplatnení práva na odstúpenie od zmluvy pred tým, ako uplynie lehota na odstúpenie od zmluvy, teda najneskôr v 14. deň odkedy lehota na odstúpenie od zmluvy začala plynúť, resp. ak koniec tohto obdobia pripadne na deň pracovného pokoja, lehota

sa predlžuje do nasledujúceho pracovného dňa. Predávajúci odporúča (avšak neprikazuje) spotrebiteľovi, aby vrátený tovar odosiela doporučene a v prípade vyššej hodnoty si takúto zásielku aj poistil. Predávajúci informuje spotrebiteľa, aby **vrátený tovar neposielal predávajúcemu formou dobierky. Predávajúci informuje spotrebiteľa, že v zmysle zák. č. 102/2014 Z.z. §9 ods. 5: Pri odstúpení od zmluvy, predmetom ktorej je predaj tovaru, predávajúci nie je povinný vrátiť spotrebiteľovi platby podľa odseku 1 pred tým, ako mu je tovar doručený alebo kým spotrebiteľ nepreukáže zaslanie tovaru späť predávajúcemu, ibaže predávajúci navrhne, že si tovar vyzdvihne osobne alebo prostredníctvom ním poverenej osoby.**

10. **Adresa predávajúceho (pre uplatnenie práva odstúpenia od zmluvy):** Nunofia s.r.o., Kuzmányho 5, 974 01 Banská Bystrica, SR
11. **E-mailová adresa** (pre prípadné ďalšie informácie o postupe pri uplatnení práva odstúpenia od zmluvy ako aj pre možnosť zaslania elektronického uplatnenia práva odstúpenia od zmluvy): obchod@nunofi.sk
12. Spotrebiteľ berie na vedomie skutočnosť, že ak sú s tovarom poskytované darčeky, je darovacia zmluva medzi predávajúcim a spotrebiteľom uzatvorená s podmienkou, že ak dôjde k využitiu práva spotrebiteľa odstúpiť od zmluvy podľa § 7 zákona č. 102/2014 Z.z., darovacia zmluva stráca účinnosť a spotrebiteľ je povinný spolu s vráteným tovarom vrátiť i s ním súvisiace poskytnuté darčeky a pod.
13. Odstúpenie od zmluvy účinné, keď formulár na odstúpenie od zmluvy alebo iný jednoznačne formulovaný prejav vôle spotrebiteľa dôjde predávajúcemu. Dôsledkom odstúpenia od zmluvy je v súlade s § 48 ods. 2 Občianskeho zákonníka skutočnosť, že zmluva sa od začiatku zrušuje, t.j. hľadí sa na ňu, ako keby nebola nikdy vznikla. Z uvedeného vyplýva účastníkom zrušenej zmluvy povinnosť vzájomne sa vypořadať podľa zásad o bezdôvodnom obohatení (vrátia si to, čo si už predtým plnili). Ak sa oznámenie obsahujúce právny úkon odstúpenia od zmluvy nepodarí bez zavinenia spotrebiteľa doručiť predávajúcemu, či už z dôvodu neprevzatia zásielky jej adresátom alebo neexistujúcej, resp. nesprávnej korešpondenčnej či e-mailovej adresy (za predpokladu, že spotrebiteľ zaslal oznámenie na správnu adresu poskytnutú mu predávajúcim), uplatní sa všeobecná zásada doručovania podľa občianskeho hmotného práva, v zmysle ktorej prejav vôle voči neprítomnej osobe pôsobí od okamihu, keď jej dôjde (§ 45 ods. 1 Občianskeho zákonníka). Najvyšší súd Slovenská republika vo svojom uznesení z 28. januára 2011, sp. zn. 5 Cdo 129/2010. konštatoval, že „voči prítomnej osobe (t.j. osobe priamo účastnej pri právnom úkone, ktorý realizuje druhá osoba) prejav vôle pôsobí (je účinný) ihneď. Neprítomnej osobe (t.j. osobe, s ktorou osoba, realizujúca právny úkon nie je v bezprostrednom styku) musí prejav vôle dôjsť; nemusí jej byť doručený (adresátom prevzatý). Prejav vôle dôjde neprítomnej osobe vtedy, keď sa ocitne vo sfére jej dispozície. Dôjdením do sféry dispozície možno rozumieť dôjdenie prejavu vôle do takej sféry, v rámci ktorej možno rozumne očakávať, že sa adresát s obsahom danej písomnosti oboznámi (môže objektívne oboznámiť). (...) K účinnému doručeniu neprítomnej osobe nie je nevyhnutné, aby sa adresát s prejavom vôle skutočne oboznámil, postačuje, že mal objektívnu možnosť tak vykonať.“
14. **Povinnosti predávajúceho pri odstúpení od zmluvy podľa §9 zák. 102/2014 Z.z.:**
 - ! Predávajúci je povinný bez zbytočného odkladu, najneskôr do 14 dní odo dňa doručenia oznámenia o odstúpení od zmluvy vrátiť spotrebiteľovi všetky platby, ktoré od neho prijal na základe zmluvy alebo v súvislosti s ňou, vrátane nákladov na dopravu, dodanie a poštovné a iných nákladov a poplatkov; tým nie je dotknuté ustanovenie § 8 ods. 5. zákona.
 - ! Predávajúci je povinný vrátiť spotrebiteľovi platby podľa odseku 1 rovnakým spôsobom, aký použil spotrebiteľ pri svojej platbe. Tým nie je dotknuté právo spotrebiteľa dohodnúť sa s predávajúcim na inom spôsobe platby, ak v súvislosti s tým spotrebiteľovi nebudú účtované žiadne ďalšie poplatky.
 - ! Predávajúci nie je povinný uhradiť spotrebiteľovi dodatočné náklady, ak si spotrebiteľ výslovne zvolil iný spôsob doručenia, ako je najlacnejší bežný spôsob doručenia ponúkaný predávajúcim. Dodatočnými nákladmi sa rozumie rozdiel medzi nákladmi na doručenie, ktoré si zvolil spotrebiteľ, a nákladmi na najlacnejší bežný spôsob doručenia ponúkaný predávajúcim.

! Ak na základe zmluvy uzavretej mimo prevádzkových priestorov predávajúceho bol tovar dodaný spotrebiteľovi domov v čase uzavretia zmluvy a vzhľadom na jeho povahu nie je možné tovar odoslať späť predávajúcemu poštou, predávajúci je povinný zabezpečiť vyzdvihnutie tovaru na svoje náklady v lehote podľa odseku 1.

! Pri odstúpení od zmluvy, predmetom ktorej je predaj tovaru, predávajúci nie je povinný vrátiť spotrebiteľovi platby podľa odseku 1 pred tým, ako mu je tovar doručený alebo kým spotrebiteľ nepreukáže zaslanie tovaru späť predávajúcemu, ibaže predávajúci navrhne, že si tovar vyzdvihne osobne alebo prostredníctvom ním poverenej osoby.

15. Spotrebiteľ má **právo tovar rozbaľiť a odskúšať, aby zistil jeho vlastnosti a funkčnosť**. Ak sa však pri tom tovar poškodí, rozbije alebo znefunkční, vtedy je už kupujúci za takéto zníženie hodnoty tovaru zodpovedný.

16. Predávajúci informuje spotrebiteľa, že zákon (§7 ods. 6 zák. 102/2014 Z.z.) taxatívne vymedzuje, od ktorých zmlúv nie je možné odstúpiť. Ide hlavne o prípady, pri ktorých je objektívne nemožné vrátiť poskytnuté plnenie alebo pri ktorých by mal predávajúci značne sťažené vrátené plnenie predať inému spotrebiteľovi. Takým prípadom je napríklad víno dodané dlho po uzavretí zmluvy špekulatívneho charakteru, kde jeho hodnota závisí od kolísania cien na trhu ("vin en primeur"). Právo na odstúpenie od zmluvy by ďalej nebolo vhodné uplatňovať pri tovare, ktorý je vyrobený podľa špecifikácií spotrebiteľa alebo ktorý je jasne vyrobený na mieru, ako ani v prípade tovaru, ktorý je svojou povahou po dodaní neoddeliteľne zmiešaný s inými položkami. Poskytnutie práva na odstúpenie od zmluvy spotrebiteľovi sa tiež vylučuje pre niektoré služby, pri ktorých uzatvorenie zmluvy vedie k rezervácii určitej kapacity, pri ktorej by po uplatnení práva na odstúpenie od zmluvy mohol mať predávajúci problémy s jej naplnením. To by sa mohlo stať napríklad v prípade rezervácií v hoteloch alebo pokiaľ ide o rekreačné chaty, kultúrne alebo športové podujatia.

17. **Spotrebiteľ nemôže odstúpiť od zmluvy, predmetom ktorej je:**

- ! poskytnutie služby, ak sa jej poskytovanie začalo s výslovným súhlasom spotrebiteľa a spotrebiteľ vyhlásil, že bol riadne poučený o tom, že vyjadrením tohto súhlasu stráca právo na odstúpenie od zmluvy po úplnom poskytnutí služby, a ak došlo k úplnému poskytnutiu služby,
- ! predaj tovaru alebo poskytnutie služby, ktorých cena závisí od pohybu cien na finančnom trhu, ktorý predávajúci nemôže ovplyvniť a ku ktorému môže dôjsť počas plynutia lehoty na odstúpenie od zmluvy,
- ! predaj tovaru zhotoveného podľa osobitných požiadaviek spotrebiteľa, tovaru vyrobeného na mieru alebo tovaru určeného osobitne pre jedného spotrebiteľa,
- ! predaj tovaru, ktorý podlieha rýchlemu zníženiu akosti alebo skaze,
- ! predaj tovaru uzavretého v ochrannom obale, ktorý nie je vhodné vrátiť z dôvodu ochrany zdravia alebo z hygienických dôvodov a ktorého ochranný obal bol po dodaní porušený,
- ! predaj tovaru, ktorý môže byť vzhľadom na svoju povahu po dodaní neoddeliteľne zmiešaný s iným tovarom,
- ! predaj alkoholických nápojov, ktorých cena bola dohodnutá v čase uzavretia zmluvy, pričom ich dodanie je možné uskutočniť najskôr po 30 dňoch a ich cena závisí od pohybu cien na trhu, ktoré predávajúci nemôže ovplyvniť,
- ! vykonanie nalievavých opráv alebo údržby, o ktoré spotrebiteľ výslovne požiadal predávajúceho; to neplatí pre zmluvy o službách a zmluvy, ktorých predmetom je predaj iného tovaru ako náhradných dielov potrebných na vykonanie opravy alebo údržby, ak boli uzavreté počas návštevy predávajúceho u spotrebiteľa a spotrebiteľ si tieto služby alebo tovary vopred neobjednal,
- ! predaj zvukových záznamov, obrazových záznamov, zvukovoobrazových záznamov, kníh alebo počítačového softvéru predávaných v ochrannom obale, ak spotrebiteľ tento obal rozbalil,

- ! predaj periodickej tlače s výnimkou predaja na základe dohody o predplatnom a predaj kníh nedodávaných v ochrannom obale,
 - ! poskytnutie ubytovacích služieb na iný ako ubytovací účel, preprava tovaru, nájom automobilov, poskytnutie stravovacích služieb alebo poskytnutie služieb súvisiacich s činnosťami v rámci voľného času a podľa ktorej sa predávajúci zaväzuje poskytnúť tieto služby v dohodnutom čase alebo v dohodnutej lehote,
 - ! poskytovanie elektronického obsahu inak ako na hmotnom nosiči, ak sa jeho poskytovanie začalo s výslovným súhlasom spotrebiteľa a spotrebiteľ vyhlásil, že bol riadne poučený o tom, že vyjadrením tohto súhlasu stráca právo na odstúpenie od zmluvy.
18. Žiadny právny predpis však nepriznáva spotrebiteľovi nárok na bezdôvodné vrátenie tovaru, zakúpeného **v tzv. kamennom obchode (prevádzkarni)**. Ak predávajúci takúto možnosť (prípadne možnosť výmeny tovaru za iný tovar) spotrebiteľovi ponúka, činí tak nad rámec svojich povinností. Nárok na bezdôvodné vrátenie alebo výmenu tovaru nie je právne vymáhateľný. **Pri klasickej forme predaja (v kamennej prevádzke) vo všeobecnosti platí:** Ak zakúpený tovar nevyhovuje, či už veľkosťou, tvarom, cenou, farbou alebo ide o nevhodný výber darčeka, duplicitu..., nejedná sa o vadu výrobku. Kupujúci nemá zákonom upravené právo vynucovať od predávajúceho výmenu tovaru alebo vrátenie peňazí, ak výrobok nemá vady. Žiadny právny predpis nestanovuje predávajúcemu povinnosť vrátiť kupujúcemu peniaze alebo poskytnúť výmenu za iný tovar, ak ide o bezchybný výrobok. Záleží len na vzájomnej dohode medzi kupujúcim a predávajúcim a ochote predávajúceho vyhovieť spotrebiteľovi. To, že niektorí predávajúci, poskytujú výhodu možnosti vrátenia tovaru do určitých dní od zakúpenia výrobku, je len v rámci ich obchodnej politiky a vtedy si podmienky stanovujú sami (počet dní, výmena za poukážky, nákupný kredit, výmena za iný tovar, originál balenia, pôvodné visačky...) Za iný prípad sa považuje, ak predávajúci možnosť vrátenia výrobku alebo možnosť výmeny za iný tovar deklaruje „verejným príslubom“ písomne nápisom v predajni alebo vo všeobecných obchodných podmienkach. Vtedy je povinný dodržiavať ním stanovené podmienky. Spotrebiteľ by sa mal vždy ešte pred kúpou výrobku v „kamennej prevádzke“ u predávajúceho informovať na možnosť vrátenia tovaru, prípadne, či výmenu tovaru predávajúci umožňuje a za akých podmienok. Zákonné odstúpenie od zmluvy bez udania dôvodu je možné pri zmluvách uzatvorených na diaľku alebo pri zmluvách uzavretých mimo prevádzkových priestorov predávajúceho. V prípade, že zakúpený výrobok vykazuje vadu, počas plynutia záručnej doby má kupujúci právo uplatniť riadnu reklamáciu. Postup pri uplatnení a vybavení reklamácie upravuje zákon č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa v znení neskorších predpisov.
19. V prípade, ak predávajúci zistí pri spracúvaní objednávky, že dodaný obsah podkladov je hanlivý, prípadne v rozpore s morálnymi a etickými názormi predávajúceho, alebo všeobecne záväznými právnymi predpismi, prípadne s inými zákonnými rozpormi (napr. predaj alkoholických, tabakových alebo iných zákonom upravených výrobkov osobám mladším ako 18 rokov), je predávajúci oprávnený odstúpiť od kúpnej zmluvy, doručením písomného oznámenia o stornovaní potvrdenia objednávky emailom. Kupujúcemu nevzniká nárok na žiadnu náhradu, okrem nároku na vrátenie už zaplatenej kúpnej ceny, alebo jej časti vo forme preddavku.
20. Predávajúci je tiež oprávnený od kúpnej zmluvy odstúpiť do okamihu odoslania tovaru, najmä z dôvodu momentálne vzniknutej nedostupnosti objednaného tovaru kupujúcim. O odstúpení je však predávajúci povinný bezodkladne informovať kupujúceho na e-mailovú adresu zadanú kupujúcim v objednávke. Pred odstúpením je predávajúci oprávnený ponúknuť kupujúcemu náhradné plnenie. Kupujúci má právo náhradné plnenie odmietnuť a odstúpiť od kúpnej zmluvy.
21. **Pre odstúpenie od zmluvy zo strany kupujúcich, ktorými sú podnikateľské subjekty, sa uplatňujú zákonné podmienky upravené v Obchodnom zákonníku.**
22. **Predávajúci informuje kupujúceho, ktorý nie je spotrebiteľom, ale firemným zákazníkom, že firemní zákazníci nemajú nárok na vrátenie tovaru bez udania dôvodu uplatnením práva na odstúpenie od zmluvy v lehote 14 dní. Právo na odstúpenie od zmluvy takisto nemajú zákazníci, ktorí nakupujú tovar zjavne pre účely výkonu svojho povolania – zákon konkrétne hovorí napríklad o autorizovaných**

architektoch, autorizovaných stavebných inžinieroch a advokátoch. Predávajúci teda nie je zo zákona povinný vrátiť tovar v lehote 14 dní zo strany firemných zákazníkov a zákazníkov, ktorí nakupujú tovar zjavne pre účely výkonu svojho povolania.

23. Predávajúci informuje zákazníkov o orgánoch dozoru:

- ! Orgány štátnej správy na úseku verejného zdravotníctva a štátna veterinárna a potravinová správa
- ! Úrad verejného zdravotníctva Slovenskej republiky a regionálne úrady verejného zdravotníctva
- ! Slovenská obchodná inšpekcia, ktorá dozoruje nad ponukou a predajom výrobkov a poskytovaním služieb,
 - o nad ktorými podľa vecnej príslušnosti nevykonávajú dohľad orgány uvedené v písmenách a) a b), alebo
 - o počas predajnej akcie alebo v súvislosti s ňou.

24. Všeobecným orgánom trhového dozoru v ochrane spotrebiteľa na vnútornom trhu podľa zákona č. 128/2002 Z. z. o štátnej kontrole je **Slovenská obchodná inšpekcia**.

Inšpektorát SOI pre Bratislavský kraj Prievozská 32, P. O. BOX 5, 820 07 Bratislava 27	Inšpektorát SOI pre Žilinský kraj Predmestská 71, P. O. BOX B-89, 011 79 Žilina 1
Inšpektorát SOI pre Trnavský kraj Pekárska 23, 917 01 Trnava 1	Inšpektorát SOI pre Banskobystrický kraj Dolná 46, 974 00 Banská Bystrica 1
Inšpektorát SOI pre Trenčiansky kraj Hurbanova 59, 911 01 Trenčín	Inšpektorát SOI pre Prešovský kraj Obrancov mieru 6, 080 01 Prešov 1
Inšpektorát SOI pre Nitriansky kraj Staničná 9, P. O. BOX 49A, 950 50 Nitra 1	Inšpektorát SOI pre Košický kraj Vrátna č. 3, 043 79 Košice 1

- ! www.soi.sk - na tejto webovej stránke je tiež uvedený telefonický a faxový kontakt na Ústredný inšpektorát SOI a inšpektoráty SOI pre daný kraj, v súlade s územnosprávnym usporiadaním Slovenská republika.
- ! Slovenská obchodná inšpekcia ako orgán kontroly vnútorného trhu neskúma opodstatnenosť reklamácií, ale len to, či boli splnené všetky zákonné podmienky vzťahujúce sa na reklamáciu, vyplývajúce zo zákona o ochrane spotrebiteľa.

Článok VIII

Reklamačný poriadok

1. Predávajúci je povinný spotrebiteľa riadne informovať o rozsahu, podmienkach a spôsobe uplatnenia reklamácie, vrátane údajov o tom, kde možno reklamáciu uplatniť, ako aj o vykonávaní záručných opráv. Reklamačný poriadok musí byť sprístupnený na viditeľnom mieste dostupnom spotrebiteľovi. Reklamačný poriadok je k dispozícii kupujúcim na webovej adrese internetového obchodu v sekcii „Reklamačný poriadok“. Reklamačný poriadok je možné na požiadanie spotrebiteľa (alebo kupujúceho majúceho IČO), zaslať aj v elektronickej forme alebo v listinnej podobe na ním zvolenú adresu.
2. **Záručná doba:** Pri všetkých tovaroch kupovaných na základe občianskoprávných vzťahov je záručná doba v súlade s právnymi predpismi Slovenskej republiky štandardne 24 mesiacov, ak právne predpisy Slovenská republika neustanovujú kratšiu dobu pre určité druhy tovaru. Ak je na predávanej veci, jej obale alebo návode k nej pripojenom vyznačená lehota na použitie, neskončí sa záručná doba pred uplynutím tejto lehoty. Predávajúci môže zákonnú dobu predĺžiť. Dĺžka predĺženej záručnej doby je vždy vyznačená na záručnom liste. Pokiaľ v záručnom liste nie je vyznačená iná záručná doba, platí lehota 24 mesiacov. Záručná doba sa skladá zo zákonnej lehoty (24 mesiacov) a prípadne predĺženej lehoty. V rámci zákonnej záručnej lehoty sa reklamácie riadia Občianskym zákonníkom č. 40/1964 Z.z. § 619-627 s prihliadnutím k tomuto reklamačnému poriadku. (Pri predĺženej lehote sa reklamácie riadia výhradne týmto poriadkom.) Ak ide o použitú vec, kupujúci a predávajúci sa môžu dohodnúť aj na kratšej záručnej dobe, nie však kratšej než 12 mesiacov. U tovarov

predávaných za nižšiu cenu z dôvodu chyby či nekompletnosti sa záruka nevzťahuje na chyby, kvôli ktorým bola nižšia cena dohodnutá.

3. Spotrebiteľ môže uplatniť reklamáciu v ktorejkoľvek prevádzkarni predávajúceho, v ktorej je prijatie reklamácie možné s ohľadom na predávané výrobky alebo poskytované služby, alebo u určenej osoby, ktorá je povinná reklamáciu vybaviť. Ak to charakter výrobku umožňuje, spotrebiteľ predávajúcemu (určenej osobe) výrobok odovzdá pri uplatnení reklamácie. Ak povaha výrobku neumožňuje doručiť výrobok predávajúcemu (určenej osobe), spotrebiteľ môže pri uplatnení reklamácie požadovať odstránenie vady na mieste, kde sa výrobok nachádza alebo si s predávajúcim (určenou osobou) dohodnúť spôsob prepravy výrobku. Pri uplatnení reklamácie je potrebné doložiť doklad o kúpe a/alebo záručný list (v prípade, ak bol spotrebiteľovi vydaný). Predávajúci je povinný pri uplatnení reklamácie vydať spotrebiteľovi potvrdenie. Ak je reklamácia uplatnená prostredníctvom prostriedkov diaľkovej komunikácie (napr. elektronickou poštou), predávajúci je povinný potvrdenie o uplatnení reklamácie doručiť spotrebiteľovi ihneď, najneskôr však spolu s dokladom o vybavení reklamácie. Potvrdenie o uplatnení reklamácie sa nemusí doručovať, ak spotrebiteľ má možnosť preukázať uplatnenie reklamácie iným spôsobom. **Predávajúci je povinný vybaviť reklamáciu najneskôr do 30 dní od jej uplatnenia.** Lehota na vybavenie reklamácie začína plynúť dňom nasledujúcim po dni, kedy bola reklamácia uplatnená. **Lehotu na vybavenie reklamácie nie je možné žiadnym spôsobom predĺžiť.** Po jej márnom uplynutí vzniká spotrebiteľovi nárok na odstúpenie od zmluvy a vrátenie peňazí za reklamovaný výrobok.
4. Ak spotrebiteľ uplatnil reklamáciu počas prvých 12 mesiacov od kúpy, predávajúci môže vybaviť reklamáciu zamietnutím len na základe odborného posúdenia; **bez ohľadu na jeho výsledok všetky náklady znáša predávajúci.**
5. Ak spotrebiteľ reklamáciu výrobku uplatnil po 12 mesiacoch a predávajúci ju zamietol, je povinný v doklade o vybavení reklamácie uviesť, komu môže spotrebiteľ zaslať výrobok na odborné posúdenie (súdny znalec, autorizovaná osoba, určená osoba). Ak bude odborný posudok v prospech spotrebiteľa, môže reklamáciu uplatniť znova; znova uplatnenú reklamáciu nemožno zamietnuť. Náklady odborného posúdenia ako aj všetky ostatné súvisiace účelne vynaložené náklady znáša predávajúci. Predávajúci je povinný spotrebiteľovi uhradiť do 14 dní odo dňa znova uplatnenia reklamácie všetky náklady vynaložené na odborné posúdenie, ako aj všetky ďalšie súvisiace náklady.
6. Pri všetkých tovaroch kupovaných firemnými zákazníkmi, na základe obchodného vzťahu, (v zmysle Obchodného zákonníka) je záručná doba – „záruka za akosť“ stanovená predávajúcim na 12 mesiacov. Postup predávajúceho a kupujúceho (majúceho IČO), pri uplatňovaní práv vyplývajúcich zo zodpovednosti predávajúceho za vady tovaru zakúpeného prostredníctvom internetového obchodu, je bližšie špecifikovaný v Reklamačnom poriadku, uvedenom na predmetnej webovej stránke internetového obchodu v sekcii „Reklamačný poriadok“. Reklamačný poriadok je možné na požiadanie kupujúceho zaslať aj v elektronickej forme alebo v listinnej podobe na ním zvolenú adresu.
7. Bližšie informácie ohľadne postupu pri riešení reklamácií sú uvedené v samostatnej sekcii s názvom „reklamačný poriadok“ na webovej stránke predávajúceho. Reklamačný poriadok, vrátane komplexných náležitých informácií pre kupujúceho, je možné na požiadanie kupujúceho zaslať aj v elektronickej forme alebo v listinnej podobe na ním zvolenú adresu.

Článok IX

Informácia o alternatívnom riešení sporu online (RSO) pre e-shop

1. Predávajúci týmto zároveň informuje zákazníkov (spotrebiteľov), že dňom 1. februára 2016 nadobúda účinnosť zákon č. 391/2015 Z. z. o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov a o zmene a doplnení niektorých zákonov. Cieľom tohto zákona je vytvorenie novej možnosti pre spotrebiteľov riešiť svoj spor s predávajúcim

- rýchlo, efektívne, menej formálne a predovšetkým bezplatne, resp. len s minimálnymi nákladmi. Ide o dosiahnutie zmierlivého riešenia, resp. dohody medzi spotrebiteľom a predávajúcim o vyriešení sporu, ktorá sa po súhlase oboch strán s jej znením stáva záväzným právnym podkladom.
2. Orgánom alternatívneho riešenia sporov zo zákona sú Úrad pre reguláciu sieťových odvetí, Úrad pre reguláciu elektronických komunikácií a poštových služieb a Slovenská obchodná inšpekcia. Slovenská obchodná inšpekcia je navyše v postavení tzv. reziduálneho subjektu, čo znamená, že bude oprávnená riešiť aj také spory, pri ktorých nie je určená kompetencia iných orgánov, okrem sporov vyplývajúcich zo zmlúv o poskytovaní finančných služieb.
 3. Podľa §11 zák. 391/2015 o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov a o zmene a doplnení niektorých zákonov, má spotrebiteľ právo obrátiť sa na predávajúceho so žiadosťou o nápravu, ak nie je spokojný so spôsobom, ktorým predávajúci vybavil jeho reklamáciu alebo ak sa domnieva, že predávajúci porušil jeho práva. Spotrebiteľ má právo v prípade, ak dôjde k sporu s predávajúcim, po tom, čo využije všetky možnosti na vyriešenie sporu, obrátiť sa na subjekt alternatívneho riešenia sporu, ktorého **hodnota bude vyššia ako 20,- €**. Právna úprava sa vzťahuje nielen na spory „domáce“, ale aj na spory „cezhraničné“, t.j. spory medzi zahraničnými spotrebiteľmi a predávajúcimi na území Slovenskej republiky. Subjekt alternatívneho riešenia sporu ukončí spor do 90 dní odo dňa jeho začatia, pričom o predĺžení lehoty o 30 dní (aj opakovane) upovedomí navrhovateľa.
 4. Ak spotrebiteľ nebude spokojný so spôsobom, ako predávajúci vybavil jeho reklamáciu alebo inak porušil jeho práva, v tom prípade má možnosť podať návrh na príslušný subjekt. Nevylučuje to možnosť riešiť svoj spor aj súdnou cestou. Aby sa zabezpečil hladký priebeh riešenia sporu, zákon vyžaduje **povinné poskytnutie súčinnosti zo strany predávajúceho**.
 5. **Orgán alternatívneho riešenia sporov:** Slovenská obchodná inšpekcia, Ústredný inšpektorát, Odbor pre medzinárodné vzťahy a alternatívne riešenie spotrebiteľských sporov, Prievozská 32, p.p. 29, 827 99 Bratislava 27, Slovenská republika.
web: <http://www.soi.sk/sk/Alternativne-riesenie-spotrebitel'skych-sporov.soi>
email: ars@soi.sk, adr@soi.sk
 6. Návrh môže spotrebiteľ podať spôsobom určeným podľa §12 Zákona 391/2015 Z.z. o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov a o zmene a doplnení niektorých zákonov, aj elektronicky prostredníctvom platformy riešenia sporov on-line (RSO) na stránke: http://ec.europa.eu/consumers/odr/index_en.htm
 7. Alternatívne riešenie sporov je vyhradené výlučne pre spotrebiteľov fyzické osoby, nie nakupujúcich podnikateľov. Riešenie sporu prebieha medzi spotrebiteľom a predávajúcim, ktorí uzavreli zmluvu na diaľku a, ktorých spor má hodnotu vyššiu ako 20€.
 8. Predávajúci týmto zároveň informuje spotrebiteľov, o možnosti individuálneho podávania žiadosti, návrhov, podnetov a pokusov o predídanie sporov elektronicky na emailovú adresu: obchod@nunofi.sk

Článok X

Ochrana osobných údajov a súkromia

1. Osobné údaje spotrebiteľa sú spracúvané podľa zák. č. 122/2013 Z.z. o ochrane osobných údajov v znení zákona č. 84/2014 Z.z. (úplné znenie zákona zo dňa 30.05.2014 je uvedené v Zbierke zákonov pod číslom 136/2014 Z.z.) (ďalej len „ZoOOU“). Spotrebiteľ berie na vedomie, že predávajúci spracúva jeho osobné údaje, z titulu uzatvorenia zmluvy a dodania tovaru alebo služby, v rozsahu: meno, priezvisko, adresa doručenia, telefónne číslo, emailová adresa (ďalej spoločne všetko len ako „osobné údaje“) v informačných systémoch prevádzkovateľa (predávajúceho). Dotknutá osoba poskytuje prevádzkovateľovi IS vyššie uvedené osobné údaje dobrovoľne, bez nátlaku a vynucovania si zo strany prevádzkovateľa a to prostredníctvom web stránky internetového obchodu predávajúceho (e-shopu).

2. **Poskytovanie osobných údajov tretím stranám:** v prípade e-shopov sa za tretie strany považujú napr. kuriérske a doručovateľské spoločnosti, a to jednak tie, ktoré poskytujú svoje služby na základe osobitného zákona (napr. zákon č. 324/2011 Z. z. o poštových službách a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov (ďalej len „zákon o poštových službách“) a tiež tie, ktoré sa týmto alebo iným osobitným zákonom neriadia. V oboch prípadoch však ide o subjekty, ktoré vo vlastnom mene a na vlastnú zodpovednosť dodajú zákazníkovi tovar objednaný v e-shope. Právnym základom spracúvania osobných údajov pri doručení a prípadnej kontrole totožnosti osoby pri preberaní tovaru je zákon (§ 10 ods. 3 písm. b) zákona - zmluva, ktorou si zákazník tovar objednal. Na spracúvanie osobných údajov zákazníka e-shopu na účel dodania tovaru prostredníctvom vybraného doručovateľa nie je potrebný jeho súhlas. Je potrebné dodať, že zákon o poštových službách je právnym základom na spracúvanie osobných údajov zákazníka na účely poskytovania poštových služieb (dodanie, vybranie alebo distribúcia zásielky) pre subjekty riadiace sa týmto zákonom. Predávajúci týmto zároveň informuje svojich zákazníkov o tretej strane a to spoločnosti Heureka Shopping s.r.o. (ďalej len ako „Heureka“), ďalej informuje, že prevádzkovateľ je oprávnený posielat' osobné údaje zákazníkov v rozsahu e-mailových adries, použitých v rámci nákupov na stránkach internetového obchodu, prevádzkovateľovi portálu Heureka.sk za účelom generovania a zasielania dotazníku spokojnosti s nákupom v rámci programu Overené zákazníkmi, do ktorého je internetový obchod predávajúceho zapojený. Prevádzkovateľ portálu Heureka.sk je voči spoločnosti predávajúceho v postavení sprostredkovateľa osobných údajov v zmysle § 8 zák. č. 122/2013 Z.z. o ochrane osobných údajov. Zasielanie e-mailových adries sa týka všetkých zákazníkov, ktorí nevyjadrili svoj nesúhlas so zasielaním obchodných oznámení v zmysle § 62odst. 3 zák. č. 351/2011 Z.z. o elektronických komunikáciách a je robené po každom nákupe nainternetovom obchode. Prevádzkovateľ portálu Heureka.sk je oprávnený poskytnutú e-mailovú adresu použiť výhradne za účelom vygenerovania a zaslania dotazníku spokojnosti, v zmysle Podmienok programu Overené zákazníkmi dostupných na adrese <http://sluzby.heureka.cz/napoveda/podminky-a-dulezite-dokumenty/> Prevádzkovateľ portálu Heureka.sk poskytnuté e-mailové adresy uchováva po dobu, po ktorú je naša spoločnosť zaradená do programu Overené zákazníkmi, alebo po dobu, kedy zákazník vyjadrí svoj nesúhlas so zasláním obchodných oznámení voči našej spoločnosti alebo priamo voči prevádzkovateľovi portálu Heureka.sk k čomu je mu poskytnutá možnosť v každom jednotlivom dotazníku. V zmysle §18 ZoOOU, ak prevádzkovateľ upozorní dotknutá osoba alebo ak si dotknutá osoba uplatní u prevádzkovateľa svoje právo, alebo ak prevádzkovateľ sám zistí, že poskytol tretej strane nesprávne, neúplné alebo neaktuálne osobné údaje, alebo že ich poskytol bez právneho základu, je povinný bez zbytočného odkladu písomne oznámiť to každému, komu ich poskytol. Prevádzkovateľ v oznámení uvedie, aké opatrenia na nápravu vykonal, najmä či osobné údaje blokoval, doplnil, opravil, aktualizoval alebo zlikvidoval, a aké opatrenia žiada prijať od tretej strany. Tretia strana je povinná na základe oznámenia podľa odseku 1 vykonať požadované opatrenia, najmä zablokovat' osobné údaje v informačnom systéme a bez zbytočného odkladu ich doplniť, opraviť, aktualizovať alebo zlikvidovať.
3. Spotrebiteľ berie na vedomie, že je povinný svoje osobné údaje (pri objednávke vykonanej z webového rozhrania obchodu) uvádzať správne a pravdivo a že je povinný bez zbytočného odkladu informovať predávajúceho o zmene vo svojich osobných údajoch. Poskytnuté osobné údaje budú spracúvané len predávajúcim alebo ním určeným spracovateľom.
4. V prípade, ak kupujúci vykoná na webovej stránke aj tzv. registráciu, predávajúci ho týmto informuje, že súčasťou vykonanej registrácie, môže byť aj súhlas so zasielaním ponukových e-mailov z internetového obchodu predávajúceho. V prípade vykonania objednávky bez registrácie, predávajúci môže ponúknuť kupujúcemu možnosť odoberať novinky emailom. Ponukové e-maily budú zasielane maximálne tri krát do mesiaca a veľkosť jednotlivých e-mailových správ neprekročí 750kB. Službu zasielania noviniek e-mailom môžete kedykoľvek zrušiť na e-mailovej adrese predávajúceho.

5. Spotrebiteľ má možnosť kedykoľvek využiť tzv. práva dotknutej osoby. Práva dotknutej osoby sú uvedené v §28 zák. č. 122/2013 Z.z. o ochrane osobných údajov v znení zákona č. 84/2014 Z.z. (136/2014 z.z. úplne znenie zákona o ochrane osobných údajov).
6. Predávajúci ako prevádzkovateľ informačných systémov uvádza ďalšie informácie ohľadom spracovania osobných údajov v osobitnej sekcii uvedenej na webovej stránke.
7. „Ochrana osobných údajov“ v pdf na stiahnutie tu: <https://www.nunofi.sk/clanky/ochrana-osobnych-udajov>

Všeobecné obchodné podmienky platia v znení, v akom sú uverejnené na internetovej stránke predávajúceho a boli schválené príslušným orgánom spoločnosti. Znenie Všeobecných obchodných podmienok je účinné od 01.08.2017

