

# Všeobecné obchodné podmienky a reklamačný poriadok

## 1. Všeobecné ustanovenia

Tieto všeobecné obchodné podmienky a reklamačný poriadok upravujú práva a povinnosti zmluvných strán vyplývajúce z kúpnej zmluvy uzatvorenej medzi predávajúcim, ktorým je GRANU s.r.o., IČO 47071451, zapísaná v Obchodnom registri Okresného súdu Žilina, Oddiel: Sro, Vložka č. 58621/L (ďalej len "predávajúci") a kupujúcim, ktorej predmetom je nadobudnutie vlastníckeho práva kupujúceho k predmetu kúpy na internetovej stránke elektronického obchodu predávajúceho v rámci internetovej stránky

**www.plnamiska.sk**

Kontaktné údaje predávajúceho:

**Komu:**

**GRANU s.r.o.**

**plnamiska.sk**

**IČO 47071451, DIČ 2023720061, IČ DPH, SK2023720061,**

**Prevádzka:**

**P. O. Hviezdoslava 68, 01001 Žilina, email: info@plnamiska.sk, telefón: +421 918 605 670**

Orgán dozoru:

**Slovenská obchodná inšpekcia Žilina**

**Predmestská 71, P.O. Box B-89; 011 79 Žilina 1**

**telefón: +421 41 7 632 130, +421 41 7 632 139**

Tieto všeobecné obchodné podmienky a reklamačný poriadok v znení platnom v deň uzatvorenia kúpnej zmluvy sú neoddeliteľnou súčasťou kúpnej zmluvy.

## 2. Definícia pojmov

<b>Predávajúci</b>	spoločnosť GRANU s.r.o., IČO 47 071 451, ktorá pri uzatváraní a plnení kúpnej zmluvy koná v rámci predmetu svojej podnikateľskej činnosti vo svojom mene, na svoj účet a ktorá prostredníctvom elektronického obchodu predáva Tovar
<b>Kupujúci</b>	Fyzická osoba, ktorá nakupuje Tovar prostredníctvom internetového obchodu na webovej doméne www.plnamiska.sk a ktorej tento Tovar neslúži na výkon zamestnania, povolania alebo podnikania.
<b>Elektronický obchod</b>	internetový obchod Predávajúceho umiestnený na doméne www.plnamiska.sk
<b>Tovar</b>	Tovar ponúkaný prostredníctvom elektronického obchodu predávajúceho.
<b>Objednávka</b>	Úkon kupujúceho v súvislosti s elektronickým obchodom, ktorý vyjadruje vôľu kupujúceho nakúpiť Tovar v elektronickom obchode vo forme vyplneného a odoslaného formulára na internetovej stránke predávajúceho www.plnamiska.sk, ktorým zaslal návrh na uzatvorenie kúpnej zmluvy, ktorej predmetom je odplatný prevod vlastníckeho práva k tovaru označeného

	kupujúcim za kúpnu cenu a za podmienok uvedených v objednávke
<b>Kúpna cena</b>	Celková cena uvedená v objednávke, najmä cena za tovar, ktorý si kupujúci objednal a je uvedený v objednávke vrátane DPH. Zobrazená kúpna cena v katalógu predávajúceho v elektronickom obchode však nezahŕňa cenu za prepravu tovaru alebo iné voliteľné služby.

### 3. Spôsob uzatvorenia kúpnej zmluvy

1. Návrh na uzavretie kúpnej zmluvy zasiela kupujúci predávajúcemu vo forme riadne vyplnenej a zaslanej objednávky. Objednávka je považovaná za riadne vyplnenú, ak obsahuje nasledujúce údaje: identifikácia druhu a množstva objednávaného tovaru alebo druhu a rozsahu objednáwanej služby, meno a priezvisko, emailový a telefonický kontakt kupujúceho, adresa bydliska, dodacia adresa kupujúceho. Za riadne vyplnenú objednávku sa považuje tiež objednávka kupujúceho, ktorý je zaregistrovaný na internetových stránkach elektronického obchodu.
2. Následne po odoslaní objednávky obdrží kupujúci na svoju e-mailovú adresu automaticky vykonávané oznámenie o prijatí objednávky do elektronického systému predávajúceho (ďalej len „potvrdenie o prijatí objednávky“). Na e-mailovú adresu kupujúceho môžu byť v prípade potreby zasielané všetky ďalšie informácie ohľadom jeho objednávky. Predávajúci v záujme vylúčenia omylov telefonicky alebo iným vhodným spôsobom overuje platnosť a rozsah objednávky, spôsob platby a dopravy a tiež potvrdí dodáciu lehotu a cenu.
3. Potvrdenie o prijatí objednávky obsahuje údaje o tom, že predávajúcemu bola doručená objednávka, nie je však akceptovaním návrhu na uzavretie kúpnej zmluvy.
4. Predávajúci následne zašle na e-mailovú adresu kupujúceho informáciu o tom, či bola objednávka kupujúceho spracovaná (ďalej len „spracovaná objednávka“). Spracovanie objednávky obsahuje kontaktné údaje kupujúceho, kontaktné údaje predávajúceho, informáciu o názve, špecifikácii a množstve tovaru, ktorého predaj je predmetom kúpnej zmluvy, údaje o cene tovaru, predpokladanej dodacej dobe tovaru, údaje o mieste, kde má byť tovar dodaný a údaje o cene, podmienkach, spôsobe a termíne dopravy tovaru do dohodnutého miesta doručenia tovaru pre kupujúceho.
5. Kúpna zmluva je uzavretá doručením spracovania objednávky v elektronickej podobe kupujúcemu.
6. Predávajúci jasným, jednoznačným, zrozumiteľným a nezameniteľným spôsobom informoval pred odoslaním objednávky kupujúceho o predzmluvných informáciách, týkajúcich sa reklamačných, platobných, obchodných, prepravných a iných podmienok prostredníctvom internetovej stránky predávajúceho [www.plnamiska.sk](http://www.plnamiska.sk) a najmä internetového katalógu predávajúceho umiestneného v elektronickom obchode, všeobecnými obchodnými podmienkami a reklamačným poriadkom predávajúceho zverejneným na internetovej stránke predávajúceho [www.plnamiska.sk](http://www.plnamiska.sk)
7. Ak predávajúci nesplnil informačnú povinnosť o úhrade dodatočných poplatkov alebo iných nákladov o celkovej cene 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 o nákladoch na dopravu, dodanie, poštovné a iné náklady a poplatky, alebo, ak tieto náklady a poplatky nemožno určiť vopred a o informácii, že ak kupujúci odstúpi od kúpnej zmluvy, bude znášať náklady spojené s vrátením tovaru predávajúcemu podľa § 10 ods. 3 zákona č. 102/2014 Z. z. o ochrane spotrebiteľa pri predaji tovaru alebo poskytovaní služieb na základe zmluvy uzavretej na diaľku alebo zmluvy uzavretej mimo prevádzkových priestorov predávajúceho a o zmene a doplnení niektorých zákonov (ďalej len "Zákon o ochrane spotrebiteľa pri predaji na diaľku"), a ak odstúpi od kúpnej zmluvy aj náklady na vrátenie tovaru, ktorý vzhľadom na

jeho povahu nie je možné vrátiť prostredníctvom pošty,, kupujúci nie je povinný tieto dodatočné náklady alebo poplatky uhradiť.

#### **4. Práva a povinnosti predávajúceho**

1. Predávajúci je povinný:
  - a) dodať na základe objednávky potvrdenej spracovaním kupujúcemu tovar v dohodnutom množstve, kvalite a lehote a zabaliť ho alebo vybaviť na prepravu spôsobom potrebným na jeho uchovanie a ochranu,
  - b) zabezpečiť, aby dodaný tovar spĺňal platné právne predpisy SR,
  - c) bezodkladne po uzavretí kúpnej zmluvy, najneskôr však spolu s dodaním tovaru poskytnúť kupujúcemu potvrdenie o uzavretí kúpnej zmluvy na trvanlivom nosiči, napríklad prostredníctvom emailu. Potvrdenie musí obsahovať všetky informácie uvedené v bode 2.6. vrátane formulára na odstúpenie od kúpnej zmluvy.
  - d) odovzdať kupujúcemu najneskôr spolu s tovarom v písomnej alebo elektronickej podobe všetky doklady potrebné na prevzatie a užívanie tovaru a ďalšie doklady predpísané platnými právnymi predpismi SR.
2. Predávajúci má právo na riadne a včasné zaplatenie kúpnej ceny od kupujúceho za dodaný tovar.
3. Ak z dôvodu vypredania zásob alebo nedostupnosti tovaru nie je schopný predávajúci dodať tovar kupujúcemu v lehote dohodnutej v kúpnej zmluve alebo určenej týmito obchodnými a reklamačnými podmienkami alebo za dohodnutú kúpnu cenu, je predávajúci povinný ponúknuť kupujúcemu náhradné plnenie alebo možnosť pre kupujúceho odstúpiť od kúpnej zmluvy (stornovať objednávku). Odstúpiť od kúpnej zmluvy alebo stornovať objednávku môže kupujúci doručením e-mailu. V prípade, ak kupujúci už uhradil kúpnu cenu alebo jej časť, vráti predávajúci už uhradenú kúpnu cenu alebo jej časť v lehote 14 dní odo dňa doručenia e-mailu o odstúpení od kúpnej zmluvy resp. stornovania objednávky kupujúcemu na ním určený bankový účet, pokiaľ sa zmluvné strany nedohodnú inak. V prípade, ak kupujúci v primeranej lehote neprijme náhradné plnenie ponúkané predávajúcim ani neodstúpi od kúpnej zmluvy, je predávajúci oprávnený odstúpiť od kúpnej zmluvy a v prípade, ak kupujúci už uhradil kúpnu cenu alebo jej časť, predávajúci je povinný vrátiť už uhradenú kúpnu cenu alebo jej časť v lehote 14 dní odo dňa doručenia odstúpení od kúpnej zmluvy kupujúcemu.
4. Predávajúci nie je zodpovedný za nesprávne dávkovanie a nesprávny spôsob podávania produktov, ktoré sú zakúpené kupujúcim v elektronickom obchode a ich prípadný následný negatívny vplyv na zdravotný stav zvierat'a. Kupujúci berie na vedomie, že každé zviera reaguje na určité zložky krmiva, doplnkov výživy a vitamínov inak a prípadné plánované dlhodobé podávanie vitamínov a doplnkov výživy z jeho strany podlieha predovšetkým konzultácii s veterinárnym lekárom.
5. Predávajúci si vyhradzuje právo kedykoľvek zmeniť predajné ceny uverejnené v elektronickom obchode, zrušiť alebo zaviesť ľubovoľnú cenovú akciu. Zmeny sú záväzné následne na všetky objednávky vytvorené od okamihu zmeny.

#### **5. Práva a povinnosti kupujúceho**

1. Kupujúci bol predávajúcim oboznámený s tým, že súčasťou objednávky je povinnosť zaplatiť cenu.
2. Kupujúci je povinný:
  - a. prevziať objednaný a dodaný tovar,
  - b. zaplatiť predávajúcemu dohodnutú kúpnu cenu v dohodnutej lehote splatnosti vrátane nákladov na doručenie tovaru,
  - c. potvrdiť prevzatie tovaru svojím podpisom alebo podpisom ním poverenej osoby

3. Kupujúci má právo na dodanie tovaru v množstve, kvalite, termíne a mieste dohodnutom zmluvnými stranami.

## **6. Dodacie a platobné podmienky**

1. Obvyklá dostupnosť tovaru je uvedená pri každom tovare na internetovej stránke elektronického obchodu. Predávajúci zobrazuje v elektronickom obchode informáciu o dostupnosti tovaru v pracovných dňoch (skladom, dostupné do 3 dní, , dostupné do 10 dní, nedostupné). Tieto informácie sa však môžu meniť a predávajúci nezaručuje okamžitú dostupnosť ponúkaného tovaru. V určitých prípadoch môžu nastať aj dlhodobšie výpadky u dodávateľov niektorých tovarov alebo služieb, prípadne ich dodávka už nie je možná vôbec. Reálna dostupnosť tovaru bude pre kupujúceho potvrdená pri spracovaní objednávky.
2. Ak sa predávajúci a kupujúci v kúpnej zmluve nedohodli inak, predávajúci je povinný dodať vec kupujúcemu bezodkladne, najneskôr do 30 dní odo dňa uzavretia kúpnej zmluvy. Ak predávajúci nespĺnil svoj záväzok dodať vec v lehote podľa prvej vety, kupujúci je oprávnený odstúpiť od zmluvy.
3. Predávajúci je oprávnený vyzvať kupujúceho na prevzatie tovaru aj pred uplynutím lehoty na dodanie tovaru dohodnutej v kúpnej zmluve.
4. Zobrazenie tovaru na akejkoľvek internetovej stránke elektronického obchodu, ktorú prevádzkuje predávajúci je len ilustračné. Váha, rozmery a ďalšie údaje o tovare obsiahnuté v katalógoch, prospektoch a iných písomnostiach predávajúceho umiestnenými na internetovej stránke elektronického obchodu predávajúceho sú udávané výrobcom a môžu sa odlišovať od skutočnosti.
5. Kupujúci je povinný prevziať tovar v mieste, ktoré je predávajúcim alebo jeho zástupcom, povereným doručiť tovar a kupujúcim dohodnuté v kúpnej zmluve alebo iným spôsobom v čase pred doručovaním tovaru (ďalej len „Miesto“). Kupujúci je povinný prevziať tovar v časovom rozsahu, ktoré je predávajúcim alebo prepravcom a kupujúcim dohodnuté v kúpnej zmluve alebo iným spôsobom v čase pred doručovaním tovaru (ďalej len „Časový rozsah“).
6. V prípade, ak predávajúci dopraví tovar kupujúcemu na Miesto a v Časovom rozsahu, kupujúci je povinný prevziať tovar osobne alebo zabezpečiť, aby tovar prevzala osoba, ktorú splnomocní pre prípad svojej neprítomnosti na prevzatie tovaru a podpísať protokol o zaplatení kúpnej ceny a doručení a odovzdaní tovaru.. Tovar sa považuje za dodaný a prevzatý okamihom doručenia tovaru kupujúcemu. Doručením tovaru kupujúcemu sa rozumie dodanie tovaru na Miesto, jeho prevzatie kupujúcim alebo treťou osobou splnomocnenou kupujúcim a podpísanie protokolu o zaplatení kúpnej ceny a doručení a odovzdaní tovaru kupujúcim alebo treťou osobou splnomocnenou kupujúcim.
7. Ak bude potrebné dodanie tovaru opakovať z dôvodu neprítomnosti kupujúceho na Mieste a v Časovom rozsahu alebo v prípade, ak kupujúci bez predchádzajúceho písomného odstúpenia od kúpnej zmluvy neprevezme tovar do 7 dní po uplynutí Časového rozsahu, vzniká predávajúcemu nárok na uplatnenie náhrady za vzniknutú škodu vo výške skutočných nákladov na pokus o neúspešné doručenie tovaru na Miesto.
8. Kupujúci je povinný skontrolovať zásielku, teda tovar ako aj jeho obal ihneď po doručení v prítomnosti prepravcu. V prípade zistenia existencie chyby tovaru je prepravca povinný umožniť kupujúcemu vyhotoviť záznam o rozsahu a povahe chyby tovaru, ktorého správnosť potvrdí prepravca. Na základe takto vyhotoveného záznamu doručeného predávajúcemu môže následne kupujúci odmietnuť prevziať dodaný tovar s chybou alebo potvrdiť doručenie tovaru s chybou a následne v zmysle odseku 8 týchto všeobecných obchodných podmienok a reklamačného poriadku uplatniť reklamáciu chýb tovaru u predávajúceho alebo určenej osoby. V prípade, ak kupujúci odmietne prevziať dodaný tovar s chybou, všetky účelne vynaložené náklady na vrátenie tovaru predávajúcemu znáša predávajúci.

9. Kupujúci je oprávnený v prípade nedodania tovaru predávajúcim v lehote uvedenej v bode 6 odseku 2. týchto všeobecných obchodných podmienok a reklamačného poriadku odstúpiť od kúpnej zmluvy a predávajúci je povinný vrátiť kupujúcemu už zaplatenú časť kúpnej ceny v lehote 14 dní od doručenia odstúpenia od kúpnej zmluvy bezhotovostným prevodom na bankový účet kupujúceho určený kupujúcim.
10. Kupujúci si spôsob dopravy záväzne vyberá pri zostavovaní objednávky. Nakoľko nie všetky spôsoby dopravy sú dostupné pre všetky spôsoby platby - elektronicky obchod automaticky pri zostavovaní objednávky umožní vybrať iba taký spôsob dopravy, ktorý je v danej konfigurácii možný.
11. Kupujúci môže zmeniť zvolený spôsob dopravy a platby iba po dohode s predávajúcim.
12. Cena za doručenie objednávky na miesto určené kupujúcim za jednotlivé spôsoby dopravy je závislá od zvoleného spôsobu dopravy, spôsobu platby za zásielku, druhu tovaru, hmotnosti, rozmerov a ceny zásielky. Aktuálne dopravné sa vypočítava on-line pri zadávaní objednávky v závislosti na vyššie uvedených parametroch. Cenník dopravy je uvedený v prílohe č. 4 týchto všeobecných obchodných podmienok a reklamačného poriadku.
13. Predajca nie je zodpovedný za chyby v dodávke tovaru týkajúce sa času predĺženia dodania tovaru, prípadne iných väd v dodávke tovaru, ktoré vyplývajú výlučne z technických alebo odborných prekážok na strane prepravcu.

## **7. Kúpna cena**

1. Zobrazená kúpna cena za tovar v katalógu internetovej stránky elektronického obchodu, ktorú prevádzkuje predávajúci zahŕňa daň z pridanej hodnoty vo výške stanovenej platným právnym predpisom Slovenskej republiky a nezahŕňa cenu za prepravu tovaru alebo iné voliteľné služby.
2. Celková kúpna cena za tovar dohodnutá v kúpnej zmluve medzi predávajúcim a kupujúcim je uvedená v spracovanej objednávke .
3. Predávajúci si vyhradzuje právo kedykoľvek upraviť cenu tovaru uvedenú na akejkoľvek internetovej stránke elektronického obchodu, ktorú prevádzkuje predávajúci. Zmena ceny tovaru sa nevzťahuje na kúpne zmluvy uzatvorené pred zmenou ceny, bez ohľadu na to, že ešte nedošlo k dodaniu tovaru.
4. Kupujúci je povinný zaplatiť predávajúcemu kúpnu cenu vrátane nákladov na doručenie tovaru.
5. Kupujúci je povinný zaplatiť predávajúcemu kúpnu cenu za dohodnutý tovar v lehote podľa kúpnej zmluvy, najneskôr však pri prevzatí tovaru.
6. V prípade, ak kupujúci nezaplatí predávajúcemu celú kúpnu cenu do momentu dodania tovaru na Miesto, predávajúci je oprávnený odoprieť dodanie tovaru kupujúcemu.
7. Náklady spojené s vynáškou tovaru nie sú zahrnuté v kúpnej cene a predávajúci tieto služby nie je povinný kupujúcemu poskytnúť ani ich nie je možné v rámci vytvorenia objednávky v elektronickom obchode objednať.
8. Všetky vyhlásené cenové akcie sú platné vždy len do vypredania zásob, pokiaľ pri konkrétnom produkte nie je uvedené inak.

## **8. Nadobudnutie vlastníctva a prechod nebezpečenstva škody na tovare**

1. Kupujúci nadobúda vlastnícke právo k tovaru až úplným zaplatením celej kúpnej ceny za tovar.
2. Nebezpečenstvo škody na tovare prechádza na kupujúceho v čase, keď kupujúci alebo tretia osoba splnomocnená kupujúcim prevezme tovar od predávajúceho alebo od prepravcu, alebo keď tak neurobí včas, tak v čase, keď predávajúci umožní kupujúcemu nakladať s tovarom a kupujúci tovar neprevezme.

## 9. Reklamačný poriadok (zodpovednosť za chyby, záruka, reklamácie)

1. Ak ide o chybu tovaru, ktorú možno odstrániť, má kupujúci právo, aby bola bezplatne, včas a riadne odstránená. Predávajúci je povinný chybu bez zbytočného odkladu odstrániť. Ak sa reklamovaná chyba nepreukáže alebo sa preukáže, že sa nejedná o záručnú chybu, bude reklamácia zamietnutá.
2. Oprávnenými osobami pre posúdenie a vybavenie reklamácie sú konatelia spoločnosti Predávajúceho.
3. Kupujúci môže namiesto odstránenia chyby požadovať výmenu tovaru, alebo ak sa chyba týka len súčasti tovaru, výmenu súčasti, ak tým predávajúcemu nevzniknú neprimerané náklady vzhľadom na cenu tovaru alebo závažnosť chyby.
4. Predávajúci môže vždy namiesto odstránenia chyby vymeniť chybný tovar za bezchybný, ak to kupujúcemu nespôsobí závažné ťažkosti.
5. Ak ide o chybu tovaru, ktorú nemožno odstrániť a ktorá bráni tomu, aby sa tovaru mohol riadne užívať ako vec bez chyby, má kupujúci právo na výmenu tovaru alebo má právo od kúpnej zmluvy odstúpiť. Tie isté práva prislúchajú kupujúcemu, ak ide síce o odstrániteľné chyby, ak však kupujúci nemôže pre opätovné vyskytnutie sa chyby po oprave alebo pre väčší počet chýb tovar riadne užívať.
6. Ak ide o iné neodstrániteľné chyby, má kupujúci právo na primeranú zľavu z ceny tovaru.
7. Predávajúci zodpovedá za chyby tovaru v zmysle platných predpisov SR a kupujúci je povinný reklamáciu uplatniť priamo u predávajúceho.
8. Reklamačný poriadok sa vzťahuje na tovar zakúpený kupujúcim od predávajúceho vo forme elektronického obchodu na internetovej stránke elektronického obchodu predávajúceho.
9. Kupujúci má právo uplatniť si u predávajúceho zodpovednosť za chybu tovaru týkajúcu sa len tovaru, ktorý vykazuje chyby, za ktoré zodpovedá výrobca, dodávateľ alebo predávajúci, vzťahuje sa naň záruka a bol zakúpený u predávajúceho.
10. Ak tovar vykazuje chyby, kupujúci má právo uplatniť reklamáciu v súlade s ust. § 18 ods. 2 Zákona č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa tak, že doručí tovar predávajúcemu a doručí predávajúcemu prejav vôle kupujúceho uplatniť si svoje právo podľa bodov 9 odseku 1. až bodu 9 odseku 5. týchto všeobecných obchodných podmienok a reklamačného poriadku (ďalej len „Oznámenie o uplatnení reklamácie“) napr. vo forme vyplneného formulára na uplatnenie reklamácie, ktorý tvorí prílohu č. 3 týchto všeobecných obchodných podmienok a reklamačného poriadku. Predávajúci odporúča tovar pri jeho zasielaní na reklamáciu poistiť. Zásielky na dobierku predávajúci nepreberá. Kupujúci je povinný v Oznámení o uplatnení reklamácie pravdivo uviesť všetky požadované informácie, najmä presne označiť druh a rozsah chyby tovaru; kupujúci zároveň uvedie, ktoré zo svojich práv vyplývajúcich z ust. § 622 a 633 Občianskeho zákonníka uplatňuje.
11. Reklamačné konanie týkajúce sa tovaru, ktorý sa dá doručiť predávajúcemu začína dňom, kedy sú splnené kumulatívne všetky nasledujúce podmienky:
  - a) doručenie Oznámenia o uplatnení reklamácie predávajúcemu,
  - b) doručenie reklamovaného tovaru od kupujúceho predávajúcemu alebo určenej osobe,
12. Predávajúci alebo určená osoba vydá kupujúcemu potvrdenie o uplatnení reklamácie tovaru vo vhodnej forme zvolenej predávajúcim, napr. vo forme mailu alebo v písomnej podobe, v ktorom je povinný presne označiť reklamované chyby tovaru a ešte raz poučí spotrebiteľa o jeho právach, ktoré mu vyplývajú z bodu 8.1. až 8.3. týchto všeobecných obchodných podmienok a reklamačného poriadku (ust. § 622 Občianskeho zákonníka) a právach, ktoré mu vyplývajú z bodu 8.4. až 8.5. týchto všeobecných obchodných podmienok a reklamačného poriadku (ust. § 623 Občianskeho zákonníka). Ak je reklamácia uplatnená prostredníctvom prostriedkov diaľkovej komunikácie, predávajúci je povinný potvrdenie o uplatnení reklamácie doručiť kupujúcemu ihneď; ak nie je možné potvrdenie doručiť ihneď, musí sa doručiť bez zbytočného odkladu, najneskôr však spolu s dokladom o vybavení

- reklamácie; potvrdenie o uplatnení reklamácie sa nemusí doručovať, ak kupujúci má možnosť preukázať uplatnenie reklamácie iným spôsobom.
13. Kupujúci je oprávnený rozhodnúť sa, ktoré zo svojich práv v zmysle ust. § 622 a ust. § 623 Občianskeho zákonníka uplatňuje a zároveň je povinný bezodkladne informáciu o svojom rozhodnutí doručiť predávajúcemu. Na základe rozhodnutia kupujúceho, ktoré zo svojich práv v zmysle ust. § 622 a ust. § 623 Občianskeho zákonníka uplatňuje je predávajúci povinný určiť spôsob vybavenia reklamácie podľa ust. § 2 písm. m) Zákona č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa ihneď, v zložitejších prípadoch do 3 dní od začiatku reklamačného konania, v odôvodnených prípadoch, najmä ak sa vyžaduje zložité technické zhodnotenie stavu tovaru najneskôr do 30 dní odo dňa začiatku reklamačného konania. Po určení spôsobu vybavenia reklamácie predávajúci reklamáciu vybaví ihneď, v odôvodnených prípadoch možno reklamáciu vybaviť aj neskôr. Vybavenie reklamácie však nesmie trvať dlhšie ako 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie. Po márnom uplynutí lehoty na vybavenie reklamácie má spotrebiteľ právo od zmluvy odstúpiť alebo má právo na výmenu tovaru za nový tovar.
  14. Ak kupujúci reklamáciu tovaru uplatnil počas prvých 12 mesiacov od uzavretia kúpnej zmluvy, môže predávajúci vybaviť reklamáciu zamietnutím len na základe vyjadrenia znalca alebo stanoviska vydaného autorizovanou, notifikovanou alebo akreditovanou osobou alebo stanoviska určenej osoby (ďalej len "odborné posúdenie tovaru"). Bez ohľadu na výsledok odborného posúdenia nemôže predávajúci od kupujúceho vyžadovať úhradu nákladov na odborné posúdenie tovaru ani iné náklady súvisiace s odborným posúdením tovaru.
  15. Ak kupujúci reklamáciu výrobku uplatnil po 12 mesiacoch od uzavretia kúpnej zmluvy a predávajúci ju zamietol, osoba, ktorá reklamáciu vybavila, je povinná v doklade o vybavení reklamácie uviesť, komu môže kupujúci zaslať tovar na odborné posúdenie. Ak kupujúci odborným posúdením preukáže zodpovednosť predávajúceho za vadu, môže reklamáciu uplatniť znova. Počas vykonávania odborného posúdenia záručná doba neplynie. Ak kupujúci odborným posúdením preukáže zodpovednosť predávajúceho za vadu, Predávajúci uhradí spotrebiteľovi do 14 dní odo dňa znova uplatnenia reklamácie všetky náklady vynaložené na odborné posúdenie, ako aj všetky s tým súvisiace účelne vynaložené náklady. Znova uplatnenú reklamáciu nemôže predávajúci zamietnuť.
  16. Kupujúci nemá právo uplatniť si právo zodpovednosti za chyby, o ktorých bol predávajúcim v dobe uzatvárania zmluvy upozornený, alebo o ktorých s prihliadnutím k okolnostiam, za ktorých bola kúpna zmluva uzatvorená, musel vedieť.
  17. Predávajúci si vyhradzuje právo nahradiť chybný tovar za iný bezchybný tovar s rovnakými alebo lepšími technickými parametrami, ak to kupujúcemu nespôsobí závažné ťažkosti.
  18. Predávajúci nezodpovedá za chyby tovaru:
    - a) ak ide o zjavnú chybu, ktorú kupujúci mohol zistiť kontrolou zásielky pri doručení tovaru a ktorú neoznámil zástupcovi predávajúcemu v súlade s bodom 6. a odsekom 8. týchto všeobecných obchodných podmienok a reklamačného poriadku
    - b) ak kupujúci neuplatnil svoje právo, týkajúce sa zodpovednosti predávajúceho za chybu tovaru do konca záručnej doby tovaru,
    - c) ak je chybou tovaru mechanické poškodenie tovaru spôsobené kupujúcim,
    - d) ak chyba tovaru vznikla používaním tovaru v podmienkach, ktoré nezodpovedajú svojou intenzitou, vlhkosťou, chemickými a mechanickými vplyvmi prirodzenému prostrediu tovaru,
    - e) ak chyba tovaru vznikla neodborným zaobchádzaním, obsluhou, alebo zanedbaním starostlivosti o tovar,
    - f) ak chyba tovaru vznikla poškodením tovaru nadmerným zaťažovaním, alebo používaním v rozpore s podmienkami uvedenými v dokumentácii alebo všeobecnými zásadami obvyklého používania tovaru,

- g) ak chyba tovaru vznikla poškodením tovaru neodvratiteľnými a/alebo nepredvídateľnými udalosťami,
  - h) ak chyba tovaru vznikla poškodením tovaru náhodnou skazou a náhodným zhoršením,
  - i) ak chyba tovaru vznikla neodborným zásahom, poškodením vodou, ohňom, statickou či atmosférickou elektrinou alebo iným zásahom vyššej moci,
19. Predávajúci je povinný vybaviť reklamáciu a ukončiť reklamačné konanie jedným z nasledujúcich spôsobov:
- a) odovzdaním opraveného tovaru,
  - b) výmenou tovaru,
  - c) vrátením kúpnej ceny tovaru,
  - d) vyplatením primeranej zľavy z ceny tovaru,
  - e) odôvodneným zamietnutím reklamácie tovaru.
20. Predávajúci je povinný o spôsobe určenia vybavenia reklamácie a o vybavení reklamácie kupujúcemu vydať potvrdenie písomne alebo e-mailom najneskôr do 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie osobne, prostredníctvom poskytovateľa poštovej alebo kuriérskej alebo donáškovej služby. O výsledku vybavenia reklamácie bude predávajúci informovať kupujúceho bezprostredne po ukončení reklamačného konania telefonicky alebo e-mailom a zároveň mu bude spolu s tovarom, resp. prostredníctvom e-mailu doručený doklad o vybavení reklamácie.
21. Záručná doba je 24 mesiacov odo dňa doručenia tovaru, pokiaľ nie je pre konkrétne prípady stanovená záručná doba iná.
22. Záručná doba sa predlžuje o dobu, po ktorú kupujúci nemohol používať tovar z dôvodu záručnej opravy tovaru.
23. V prípade výmeny tovaru za nový dostane kupujúci doklad, na ktorom bude uvedená informácia o výmene tovaru, a prípadné ďalšie reklamácie sa uplatňujú na základe kúpnej zmluvy a tohto reklamačného dokladu. V prípade výmeny tovaru za nový začne plynúť záručná doba znovu od prevzatia nového tovaru, ale iba na nový tovar.
24. Pokiaľ ide o odstrániteľnú chybu, bude reklamácia vybavená v závislosti od rozhodnutia kupujúceho podľa bodu 9 a odseku 14 týchto všeobecných obchodných podmienok a reklamačného poriadku nasledujúcim spôsobom:
- a) predávajúci zabezpečí odstránenie chyby, alebo
  - b) predávajúci chybný tovar vymení.
25. Pokiaľ ide o odstrániteľnú chybu a kupujúci neurčí bezodkladne podľa bodu 9. a odseku 14 týchto všeobecných obchodných podmienok a reklamačného poriadku, aký spôsobom má byť reklamácia vybavená, predávajúci reklamáciu vybaví odstránením chyby.
26. Pokiaľ sa jedná o chybu, ktorú nemožno odstrániť, alebo o jednu viac krát opakovanú odstrániteľnú chybu, alebo o väčší počet rôznych odstrániteľných chýb, ktoré bránia tomu, aby mohol byť tovar riadne užívaný ako bez chyby, predávajúci vybaví v závislosti od rozhodnutia kupujúceho podľa bodu 9, odseku 14. týchto všeobecných obchodných podmienok a reklamačného poriadku reklamáciu nasledujúcim spôsobom:
- a) v prípade, že nemôže predávajúci vykonať výmenu tovaru za iný, vybaví reklamáciu vrátením kúpnej ceny za tovar;
  - b) výmenou tovaru za iný funkčný tovar rovnakých alebo lepších technických parametrov
27. Pokiaľ sa jedná o chybu, ktorú nemožno odstrániť, alebo o jednu viac krát opakovanú odstrániteľnú chybu, alebo o väčší počet rôznych odstrániteľných chýb, ktoré bránia tomu, aby mohol byť tovar riadne užívaný ako bez chyby a kupujúci bezodkladne neurčí podľa bodu 9 a odseku 14. týchto všeobecných obchodných podmienok a reklamačného poriadku akým spôsobom má byť reklamácia vybavená, predávajúci reklamáciu vybaví výmenou tovaru za iný funkčný tovar rovnakých alebo lepších technických parametrov.



28. Vybavenie reklamácie sa vzťahuje len na chyby uvedené v Oznámení o uplatnení reklamácie a v potvrdení o uplatnení reklamácie tovaru podľa bodu 9.a odseku 13. týchto všeobecných obchodných podmienok a reklamačného poriadku.
29. Pre účely reklamácie sa za viac krát opakovanú odstrániteľnú chybu považuje výskyt jednej odstrániteľnej chyby viac ako dva krát.
30. Pre účely reklamácie sa za väčší počet rôznych odstrániteľných chýb považuje výskyt viac ako troch rôznych odstrániteľných chýb súčasne.
31. Oprávnenie kupujúceho na uplatnenie reklamácie chyby tovaru je po tom, ako využil svoje právo a požiadal predávajúceho o odstránenie chyby tovaru podľa bodu 9 a odseku. 1. Týchto všeobecných obchodných podmienok a reklamačného poriadku skonzumované a bez ohľadu na výsledok reklamácie už opätovne nie je oprávnený pre tú istú jedinečnú chybu (nie chybu rovnakého druhu) uplatňovať reklamáciu opakovane.
32. Ustanovenia bodu 9 a 9.1 týchto všeobecných obchodných podmienok a reklamačného poriadku výslovne neplatia pre subjekty nespĺňajúce definíciu spotrebiteľa uvedenú v ust. § 2 písm. a) Zákona č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa
33. Predávajúci má právo odmietnuť prijať tovar na reklamačné konanie, ak reklamovaný tovar alebo jeho súčasti sú neprimerane znečistené alebo nespĺňujú základne predpoklady pre hygienicky bezpečné vybavenie reklamácie.

## 10. Výluky zo záruky

1. Záruka sa nevzťahuje na tovar alebo diely s udanou životnosťou alebo trvanlivosťou, ak táto bola dosiahnutá.
2. Záruka sa ďalej nevzťahuje na chyby, ktoré vznikli:
  - a. ak ide o zjavnú chybu, ktorú kupujúci mohol zistiť kontrolou zásielky pri doručení tovaru a ktorú neoznámil zástupcovi predávajúceho v súlade s bodom 6. a odsekom 8. týchto všeobecných obchodných podmienok a reklamačného poriadku,
  - b. ak kupujúci neuplatnil svoje právo, týkajúce sa zodpovednosti predávajúceho za chybu tovaru do konca záručnej doby tovaru,
  - c. ak je chybou tovaru mechanické poškodenie tovaru spôsobené kupujúcim,
  - d. ak chyba tovaru vznikla používaním tovaru v podmienkach, ktoré nezodpovedajú svojou intenzitou, vlhkosťou, chemickými a mechanickými vplyvmi prirodzenému prostrediu tovaru,
  - e. ak chyba tovaru vznikla neodborným zaobchádzaním, obsluhou, alebo zanedbaním starostlivosti o tovar,
  - f. ak chyba tovaru vznikla poškodením tovaru nadmerným zaťažovaním, alebo používaním v rozpore s podmienkami uvedenými v dokumentácii alebo všeobecnými zásadami obvyklého používania tovaru,
  - g. ak chyba tovaru vznikla poškodením tovaru neodvratiteľnými a/alebo nepredvídateľnými udalosťami,
  - h. ak chyba tovaru vznikla poškodením tovaru náhodnou skazou a náhodným zhoršením,
  - i. ak chyba tovaru vznikla neodborným zásahom, poškodením vodou, ohňom, statickou či atmosférickou elektrinou alebo iným zásahom vyššej moci,
3. V prípade nevyzdvihnutia reklamovaného tovaru do 60 dní od dátumu podania reklamácie je predávajúci, podľa § 656 ods.1 a ods. 2 Občianskeho zákonníka, oprávnený účtovať sumu za uskladnenie vo výške 1 EUR/deň pri tovare do 10kg a 2 EUR/deň pri ostatnom tovare. Po 180 dňoch predávajúci nevyzdvihnutú reklamáciu zlikviduje bez náhrady.

## 11. Odstúpenie od kúpnej zmluvy

1. Predávajúci si vyhradzuje právo stornovať objednávku alebo jej časť v týchto prípadoch:
  - a. v prípade, že kupujúci uvedie nesprávne kontaktné údaje a objednávku nie je možné spracovať
  - b. v prípade, že kupujúci si v minulosti neprevzal tovar alebo iným spôsobom porušil všeobecné obchodne podmienky a reklamačný poriadok
2. Ak predávajúci nemôže splniť svoje povinnosti vyplývajúce mu z kúpnej zmluvy z dôvodu vypredania zásob, nedostupnosti tovaru, alebo ak výrobca, dovozca alebo dodávateľ tovaru dohodnutého v kúpnej zmluve prerušil výrobu alebo vykonal tak závažné zmeny, ktoré znemožnili realizáciu splnenia povinností predávajúceho vyplývajúcich z kúpnej zmluvy alebo z dôvodov vyššej moci alebo ak ani pri vynaložení všetkého úsilia, ktoré možno od neho spravodlivo požadovať nie je schopný dodať tovar zákazníkovi v lehote určenej týmito obchodnými podmienkami alebo v cene, ktorá je uvedená v objednávke, predávajúci je povinný o tejto skutočnosti okamžite informovať kupujúceho a zároveň je povinný ponúknuť kupujúcemu náhradné plnenie alebo možnosť pre kupujúceho odstúpiť od kúpnej zmluvy (stornovať objednávku). V prípade, ak kupujúci odstúpi od kúpnej zmluvy z dôvodov uvedených v tomto bode týchto všeobecných obchodných podmienok a reklamačného poriadku, je predávajúci povinný vrátiť kupujúcemu už zaplatenú zálohu za tovar dohodnutý v kúpnej zmluve v lehote 14 dní od oznámenia o odstúpení od zmluvy prevodom na účet určený kupujúcim.
3. Kupujúci je oprávnený odstúpiť od kúpnej zmluvy bez udania dôvodu v súlade s ust. § 7 a nasl. Zákona č. 102/2014 Z.z. o ochrane spotrebiteľa pri predaji na diaľku (ďalej len „Zákon o ochrane spotrebiteľa pri predaji na diaľku“) v lehote 14 dní od prevzatia tovaru, resp. odo dňa uzavretia zmluvy o poskytnutí služby alebo zmluvy o poskytovaní elektronického obsahu nedodávaného na hmotnom nosiči, ak predávajúci včas a riadne splnil informačné povinnosti podľa ust. § 3 Zákona o ochrane spotrebiteľa pri predaji na diaľku.
4. Kupujúci má právo v rámci tejto lehoty po prevzatí tovar rozbaľiť a odskúšať obdobným spôsobom ako je obvyklé pri nákupe v klasickom „kamennom“ obchode, a to v rozsahu potrebnom na zistenie povahy, vlastností a funkčnosti tovaru.
5. Lehota na odstúpenie od zmluvy začína plynúť v deň, keď kupujúci alebo ním určená tretia osoba s výnimkou dopravcu prevezme všetky časti objednaného tovaru, alebo ak sa
  - a. tovary objednané kupujúcim v jednej objednávke dodávajú oddelene, odo dňa prevzatia tovaru, ktorý bol dodaný ako posledný,
  - b. dodáva tovar pozostávajúci z viacerých dielov alebo kusov, odo dňa prevzatia posledného dielu alebo posledného kusu,
  - c. na základe zmluvy tovar dodáva opakovane počas vymedzeného obdobia, odo dňa prevzatia prvého dodaného tovaru.
6. Kupujúci môže odstúpiť od kúpnej zmluvy, predmetom ktorej je kúpa tovaru aj pred začatím plynutia lehoty na odstúpenie od zmluvy.
7. Odstúpenie od zmluvy musí kupujúci urobiť písomnou formou spôsobom nevzbudzujúcim pochybnosti, že došlo k odstúpeniu od zmluvy, alebo v podobe zápisu na inom trvanlivom nosiči alebo pomocou formulára, ktorý tvorí prílohu č. 1 týchto všeobecných obchodných podmienok a reklamačného poriadku. Lehota na odstúpenie od zmluvy sa považuje za zachovanú, ak oznámenie o odstúpení od zmluvy bolo odoslané predávajúcemu najneskôr v posledný deň lehoty podľa ust. § 7 ods. 1 Zákona o ochrane spotrebiteľa pri predaji na diaľku.
8. Odstúpenie od kúpnej zmluvy podľa prechádzajúceho bodu týchto všeobecných obchodných podmienok a reklamačného poriadku musí obsahovať informácie požadované vo formulári odstúpenia od kúpnej zmluvy, ktorý tvorí prílohu č. 1 týchto všeobecných obchodných podmienok a reklamačného poriadku, najmä identifikáciu kupujúceho, číslo a dátum

- objednávky, presnú špecifikáciu tovaru, spôsob, akým má predávajúci vrátiť už prijaté plnenie, najmä číslo účtu a/alebo poštovú adresu kupujúceho.
9. Ak kupujúci odstúpi od kúpnej zmluvy, zrušuje sa od začiatku aj každá doplnková zmluva súvisiaca s kúpnu zmluvou, od ktorej kupujúci odstúpil. Od kupujúceho nie je možné požadovať žiadne náklady alebo iné platby v súvislosti so zrušením doplnkovej zmluvy okrem úhrady nákladov a platieb uvedených v ust. § 9 ods. 3, ust. § 10 ods. 3 a 5 Zákona o ochrane spotrebiteľa pri predaji na diaľku a ceny za službu, ak je predmetom zmluvy poskytnutie služby a došlo k úplnému poskytnutiu služby.
  10. Kupujúci je povinný bez zbytočného odkladu, najneskôr však v lehote do 14 dní odo dňa odstúpenia od kúpnej zmluvy zaslať tovar späť na adresu sídla prevádzkovateľa alebo ho odovzdať predávajúcemu alebo osobe poverenej predávajúcim na prevzatie tovaru. To neplatí, ak predávajúci navrhol, že si tovar vyzdvihne osobne alebo prostredníctvom ním poverenej osoby. Lehota podľa prvej vety tohto bodu týchto všeobecných obchodných podmienok a reklamačného poriadku s považuje za zachovanú, ak bol tovar odovzdaný na prepravu najneskôr v posledný deň lehoty.
  11. Kupujúci je povinný doručiť predávajúcemu tovar kompletný vrátane kompletnej dokumentácie, nepoškodený, podľa možnosti v originálnom obale a nepoužívaný.
  12. Odporúča sa tovar poistiť. Zásielky na dobierku predávajúci nepreberá. Predávajúci je povinný bez zbytočného odkladu, najneskôr do 14 dní odo dňa doručenia oznámenia o odstúpení od zmluvy vrátiť kupujúcemu všetky platby, ktoré od neho prijal na základe kúpnej zmluvy alebo v súvislosti s ňou vrátane nákladov na dopravu, dodanie a poštovné a iných nákladov a poplatkov. Predávajúci nie je povinný vrátiť kupujúcemu platby podľa tohto bodu týchto všeobecných obchodných podmienok a reklamačného poriadku pred tým, ako mu je doručený tovar alebo kým kupujúci nepreukáže zaslanie tovaru späť predávajúcemu, ibaže predávajúci navrhne, že si tovar vyzdvihne osobne alebo prostredníctvom ním poverenej osoby.
  13. Kupujúci znáša náklady na vrátenie tovaru predávajúcemu alebo osobe poverenej predávajúcim na prevzatie tovaru. To neplatí, ak predávajúci súhlasil, že ich bude znášať sám alebo ak si nesplnil povinnosť podľa § 3 ods. 1 písm. i) Zákona o ochrane spotrebiteľa pri predaji na diaľku.
  14. Kupujúci zodpovedá len za zníženie hodnoty tovaru, ktoré vzniklo v dôsledku takého zaobchádzania s tovarom, ktoré je nad rámec zaobchádzania potrebného na zistenie vlastností a funkčnosti tovaru. Spotrebiteľ nezodpovedá za zníženie hodnoty tovaru, ak si predávajúci nesplnil informačnú povinnosť o práve spotrebiteľa odstúpiť od zmluvy podľa § 3 ods. 1 písm. h) Zákona o ochrane spotrebiteľa pri predaji na diaľku.
  15. Predávajúci je povinný vrátiť kupujúcemu kúpnu cenu za tovar prevodom na účet, pokiaľ sa s kupujúcim nedohodne na inom spôsobe vrátenia platieb bez toho, aby kupujúcemu v tejto súvislosti boli účtované ďalšie poplatky.
  16. V prípade, že kupujúci odstúpi od zmluvy a doručí predávajúcemu tovar, ktorý je používaný, poškodený alebo neúplný, zaväzuje sa kupujúci uhradiť predávajúcemu hodnotu, o ktorú sa znížila hodnota tovaru v zmysle ust. § 457 Občianskeho zákonníka v skutočnej výške.
  17. V súlade s ust. § 7 ods. 6 Zákona o ochrane spotrebiteľa pri predaji na diaľku kupujúci nemôže odstúpiť od zmluvy, ktorej predmetom sú:
    - a. predaj tovaru zhotoveného podľa osobitných požiadaviek spotrebiteľa, tovaru vyrobeného na mieru alebo tovaru určeného osobitne pre jedného spotrebiteľa,
    - b. 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,
    - c. predaj zvukových záznamov, obrazových záznamov, zvukovoobrazových záznamov, kníh alebo počítačového softvéru predávaných v ochrannom obale, ak spotrebiteľ tento obal rozbil,

- d. 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.
  - e. predaj tovaru, ktorý bol v čase po uzavretí zmluvy a prevzatí tovaru od predávajúceho kupujúcemu zmontovaný, zložený alebo použitý takým spôsobom, že jeho opätovné uvedenie do pôvodného stavu predávajúcim nie je možné bez vynaloženia zvýšeného úsilia a zvýšených nákladov
18. Ustanovenia týchto obchodných zmluvných všeobecných obchodných podmienok a reklamačného poriadku výslovne neplatia pre subjekty nespĺňajúce definíciu spotrebiteľa uvedenú v ust. § 2 písm. a) Zákona č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa.
19. Predávajúci nezodpovedá za stratu alebo zneužitie digitálnych dát, ktoré sa nachádzajú na nosičoch dát, ktoré sú súčasťou vráteného tovaru a ani nie je povinný ich vrátiť kupujúcemu.

## 12. Alternatívne riešenie sporov

1. Účelom tohto článku všeobecných obchodných podmienok a reklamačného poriadku je informovať Spotrebiteľa o možnosti a podmienkach alternatívneho riešenia sporov medzi Predávajúcim a kupujúcim.
2. Alternatívnym riešením sporu je postup subjektu alternatívneho riešenia sporov, ktorého cieľom je dosiahnutie zmierlivého vyriešenia sporu medzi jeho stranami, t.j. medzi kupujúcim a predávajúcim. Kupujúci môže svoj spor s predávajúcim riešiť prostredníctvom alternatívneho riešenia sporov.
3. Príslušným orgánom (subjektom) alternatívneho riešenia sporov je v zmysle všeobecne záväzných právnych predpisov Slovenská obchodná inšpekcia, na ktorú sa môže Spotrebiteľ obrátiť alebo iný subjekt, ktorý sa nachádza v zozname subjektov alternatívneho riešenia sporov zverejnený na stránke Ministerstva hospodárstva SR – <http://www.mhsr.sk>.
4. Spotrebiteľ sa môže o podmienkach a platforme alternatívneho riešenia sporov informovať na: <http://www soi.sk/sk/Alternativne-riesenie-spotrebiteľskych-sporov soi>
5. Spotrebiteľ môže spor medzi ním a Predávajúcim riešiť aj prostredníctvom ODR platformy. Spotrebiteľ sa môže o podmienkach a platforme ODR alternatívneho riešenia sporov informovať na: <http://ec.europa.eu/consumers/odr/>.

## 13. Záverečné ustanovenia

1. V prípade, ak je kúpna zmluva uzatvorená v písomnej forme, akákoľvek jej zmena musí mať písomnú formu.
2. Zmluvné strany sa dohodli, že komunikácia medzi nimi bude uskutočňovaná vo forme emailových správ.
3. Na vzťahy neupravené týmito obchodnými a reklamačnými podmienkami sa vzťahujú príslušné ustanovenia Občianskeho zákonníka, zákona č. 22/2004 Z.z. o elektronickom obchode a o zmene a doplnení zákona č. 128/2002 Z. z. o štátnej kontrole vnútorného trhu vo veciach ochrany spotrebiteľa a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení zákona č. 284/2002 Z. z. v znení neskorších predpisov a Zákona č. 102/2014 Z.z. o ochrane spotrebiteľa pri predaji tovaru alebo poskytovaní služieb na základe zmluvy uzavretej na diaľku alebo zmluvy uzavretej mimo prevádzkových priestorov predávajúceho a o zmene a doplnení niektorých zákonov, zákona č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa a o zmene zákona Slovenskej národnej rady č. 372/1990 Zb. o priestupkoch v znení neskorších predpisov.
4. Tieto všeobecné obchodné podmienky a reklamačný poriadok nadobúdajú účinnosť voči kupujúcemu uzavretím kúpnej zmluvy.

5. Kupujúci bude pred odoslaním objednávky vyzvaný, aby zaškrtnutím políčka potvrdil, že sa s týmito všeobecnými obchodnými podmienkami a reklamačným poriadkom oboznámil, prečítal ich, porozumel ich obsahu a v celom rozsahu s nimi súhlasí.
6. Vzájomné vzťahy predávajúceho a kupujúceho, ktorý nie je spotrebiteľ sa v tomto prípade riadia ustanoveniami zákona č. 513/1991 Zb. Obchodného zákonníka.

V Žiline, dňa 01.04.2022

**plnamiska.sk**  
GRANU s.r.o., Prievidzská 4388/31, ŽILINA  
IČO 47071451 IČ DPH SK2023720061 ©

---

GRANU s.r.o.  
Henrich Herman - konateľ spoločnosti

Príloha č. 1

**Formulár na odstúpenie od kúpnej zmluvy**  
(vyplňte a zašlite tento formulár len v prípade, že si želáte odstúpiť od zmluvy)

**Komu:**

**GRANU s.r.o.**

**plnamiska.sk**

**IČO 47071451, DIČ 2023720061, IČ DPH, SK2023720061,**

**Prevádzka:**

**P. O. Hviezdoslava 68, 01001 Žilina, email: info@plnamiska.sk, telefón: +421 918 605 670**

Týmto oznamujem, že odstupujem od kúpnej zmluvy na tento tovar / od zmluvy o poskytnutí tejto služby

**Číslo kúpnej zmluvy (\*):**

**Dátum objednania / prijatia (\*):**

**Meno spotrebiteľa (\*):**

**Adresa spotrebiteľa(\*):**

**Číslo bankového účtu pre vrátenie peňazí:**

**Dátum:**

**Podpis spotrebiteľa:**

(iba ak sa tento formulár podáva v listinnej podobe)

(\* ) Povinný údaj.

## **Poučenie o uplatnení práva kupujúceho na odstúpenie od kúpnej zmluvy.**

### **1. Právo na odstúpenie od kúpnej zmluvy**

Máte právo odstúpiť od tejto kúpnej zmluvy bez uvedenia dôvodu v lehote 14 dní. Lehota na odstúpenie od zmluvy uplynie 14 dní odo dňa keď Vy alebo Vami určená tretia osoba s výnimkou dopravcu prevezmete tovar. Pri uplatnení práva na odstúpenie od kúpnej zmluvy nás informujte o svojom rozhodnutí odstúpiť od tejto kúpnej zmluvy jednoznačným vyhlásením listom zaslaným poštou na poštovú adresu

**GRANU s.r.o.**  
**plnamiska.sk**  
**IČO 47071451, DIČ 2023720061, IČ DPH, SK2023720061,**

#### **Prevádzka:**

**P. O. Hviezdoslava 68, 01001 Žilina, email: [info@plnamiska.sk](mailto:info@plnamiska.sk), telefón: +421 918 605 670**

alebo elektronicky prostredníctvom e-mailu na adresu **[info@plnamiska.sk](mailto:info@plnamiska.sk)**

Na tento účel môžete použiť vzorový formulár na odstúpenie od kúpnej zmluvy, ktorý sa nachádza ako Príloha č.1 všeobecných obchodných podmienok a reklamačného poriadku. Ak využijete túto možnosť, prijatie odstúpenia od kúpnej zmluvy Vám bezodkladne potvrdíme e-mailom, resp. na inom trvanlivom nosiči. Lehota na odstúpenie od kúpnej zmluvy je zachovaná, ak zašlete oznámenie o uplatnení práva na odstúpenie od kúpnej zmluvy pred tým, ako uplynie lehota na odstúpenie od kúpnej zmluvy.

### **2. Dôsledky odstúpenia od zmluvy**

V prípade odstúpenia od kúpnej zmluvy Vám vrátime všetky platby, ktoré ste uhradili v súvislosti s uzavretím kúpnej zmluvy, najmä kúpnu cenu vrátane nákladov na doručenie tovaru k Vám. Platby Vám budú vrátené bez zbytočného odkladu a najneskôr do 14 dní odo dňa, keď nám bude doručené Vaše oznámenie o odstúpení od tejto kúpnej zmluvy. Ich úhrada bude uskutočnená prednostne prevodom na bankový účet, prípadne rovnakým spôsobom, aký ste použili pri Vašej platbe, a to bez účtovania akýchkoľvek ďalších poplatkov. Platba za zakúpený tovar Vám bude uhradená až po doručení vráteného tovaru späť na našu adresu. Zašlite nám tovar alebo ho prineste späť na adresu sídla spoločnosti bez zbytočného odkladu a najneskôr do 14 dní odo dňa uplatnenia práva na odstúpenie od zmluvy. Lehota sa považuje za zachovanú, ak tovar odošlete späť pred uplynutím 14-dňovej lehoty. Priame náklady na vrátenie tovaru znášate Vy. Upozorňujeme Vás, že v prípade odstúpenia od kúpnej zmluvy zodpovedáte za akékoľvek zníženie hodnoty tovaru v dôsledku zaobchádzania s ním v čase od jeho doručenia do momentu jeho vrátenia iným spôsobom, než aký je potrebný na zistenie povahy, vlastností a funkčnosti tovaru.

**Oznámenie o uplatnení reklamácie.**

(vyplňte a zašlite tento formulár len v prípade, že si želáte reklamovať tovar)

**Komu:**

**GRANU s.r.o.**

**plnamiska.sk**

**IČO 47071451, DIČ 2023720061, IČ DPH, SK2023720061,**

**Prevádzka:**

**P. O. Hviezdoslava 68, 01001 Žilina, email: info@plnamiska.sk, telefón: +421 918 605 670**

Týmto oznamujem, že reklamujem na tento tovar / túto službu

**Číslo kúpnej zmluvy (\*):**

**Dátum objednania / prijatia (\*):**

**Meno spotrebiteľa (\*):**

**Adresa spotrebiteľa(\*):**

**Číslo bankového účtu pre vrátenie peňazí:**

Kód tovaru	Názov tovaru	ks	Cena	Dôvod reklamácie

**Dátum:**

**Podpis spotrebiteľa:**

(iba ak sa tento formulár podáva v listinnej podobe)

(\* Povinný údaj.