

# Všeobecné obchodné podmienky

## I. Všeobecné ustanovenia a vymedzenie pojmov

1. Tieto všeobecné obchodné podmienky (ďalej len "podmienky") sa vzťahujú na obchodné vzťahy medzi kupujúcim a spoločnosťou FLEK s.r.o., so sídlom Rusovská cesta 11, 851 01, Bratislava IČO: 35798637, DIČ: 2020257932, IČ DPH: SK2020257932 prostredníctvom webovej stránky [www.e-spotrebice.sk](http://www.e-spotrebice.sk)
2. Spoločnosť je zapísaná v obchodnom registri okresného súdu Bratislava I, vložka č. 22730/B, oddiel Sro, ktorá je prevádzkovateľom obchodného systému (ďalej len "predávajúci") uzatvorené prostredníctvom systému elektronického obchodu (ďalej len "obchod").
3. Na obchodné vzťahy (ako aj ďalšie právne vzťahy, ktoré môžu z neho vyplývať) s fyzickými osobami, ktoré nekonajú pri uzatváraní obchodných zmlúv podľa týchto všeobecných obchodných podmienok v rámci predmetu svojej podnikateľskej činnosti, sa vzťahujú okrem všeobecných ustanovení Občianskeho zákonníka aj osobitné predpisy, najmä zákon 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 predávajúceho a o zmene a doplnení niektorých zákonov.
4. Na obchodné vzťahy (ako aj ďalšie právne vzťahy, ktoré môžu z neho vyplývať) s právnickými osobami, resp. s fyzickými osobami –podnikateľmi, sa vzťahujú najmä ustanovenia Obchodného zákonníka, resp. Občianskeho zákonníka.
5. Kupujúcim je každá osoba (fyzická alebo právnická), ktorá odoslala po vlastnej autorizácii elektronickú objednávku spracovanú systémom obchodu.
6. Predávajúcim je v týchto podmienkach spoločnosť spoločnosťou FLEK s.r.o., so sídlom Rusovská cesta 11, 851 01, Bratislava IČO: 35798637, DIČ: 2020257932, IČ DPH: SK2020257932 prostredníctvom webovej stránky [www.e-spotrebice.sk](http://www.e-spotrebice.sk)
7. Elektronickou objednávkou sa rozumie odoslaný elektronický formulár, obsahujúci informácie o kupujúcom, zoznam objednaného tovaru z ponuky obchodu a cenu tohto tovaru, spracovaný systémom obchodu alebo e-mail odoslaný na adresu predávajúceho.
8. Podmienky bližšie vymedzujú práva a povinnosti prevádzkovateľa a kupujúceho a vo svojom aktuálnom znení tvoria neoddeliteľnú súčasť kúpnej zmluvy.
9. Tovar – produkty alebo služby, ktoré sa nachádzajú v ponuke prevádzkovateľa pre nákup prostredníctvom obchodu.
10. Pracovný čas - znamená čas v pracovných dňoch od 09:00 do 17:00 hod.
11. Odberné miesto - Trenčianska 53/A, 821 09 Bratislava - areál ICE-BERG

## II. Objednávka, uzatvorenie zmluvy, odstúpenie od zmluvy

1. Podmienkou platnosti elektronickej objednávky je pravdivé a úplné vyplnenie všetkých, registračným formulárom požadovaných údajov a náležitostí. Každá objednávka musí obsahovať: meno a priezvisko kupujúceho, kontaktnú osobu, poštovú a fakturačnú adresu, telefónne číslo, e-mailovú adresu, názov tovaru, počet kusov, dátum vystavenia objednávky, spôsob úhrady, spôsob prevzatia tovaru. Právnické osoby, resp. fyzické osoby –podnikatelia musia uviesť aj IČO, DIČ. Pokiaľ majú pridelené, uvádzajú aj IČ DPH. Predávajúci objednávky vybavuje v poradí, v akom prichádzajú.
2. Odoslaním objednávky kupujúci potvrdzuje, že sa oboznámil o vlastnostiach tovaru, o cene tovaru a ostatných nákladoch. Zároveň je kupujúci oboznámený, že konkrétnu výšku ceny je povinný predávajúcemu uhradiť a že si zvolil vyhovujúci spôsob úhrady ceny z možností ponúkaných predávajúcim. Po odoslaní objednávky kupujúcim, objednávka bude spracovaná predávajúcim a na emailovú adresu kupujúceho bude doručené potvrdenie o prijatí objednávky. Doručením potvrdenia o prijatí objednávky kupujúcemu sa zmluva o kúpe tovaru považuje za uzatretú.
3. Stav objednávky si môže kupujúci sledovať v Históriai objednávky na webovej stránke predávajúceho.
4. K akceptácii objednávky tovaru zo strany predávajúceho a teda k uzatvoreniu kúpnej zmluvy dochádza na základe písomného potvrdenia tejto správne a úplne vyplnenej objednávky elektronickou formou, pričom predávajúci si vyhradzuje právo na dodatočnú úpravu ceny objednaného tovaru.
5. Prevádzkovateľ si môže v prípade objednávky tovaru zhotoveného podľa osobitných požiadaviek kupujúceho, vyžiadať od kupujúceho zálohu v dohodnutej výške. Kupujúci poskytnutím zálohy udeľuje neodvolateľný súhlas prevádzkovateľovi, že tovar, za ktorý bola poskytnutá záloha spadá do okruhu tovarov definovaných podľa 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 predávajúceho a o zmene a doplnení niektorých zákonov.

6. Ak je kupujúci v omeškaní s prevzatím, môže predávajúci predmet kúpy uložiť na náklady kupujúceho vo verejnom skladišti alebo u iného uschovávateľa alebo ho môže po upozornení predať na účet kupujúceho.
7. Kupujúci má právo stornovať objednávku bez poplatku. Objednávku je možné stornovať telefonicky alebo písomnou formou (e-mailom alebo poštou). Potvrdenie stornovania objednávky oznámi predávajúci kupujúcemu písomnou formou (e-mailom alebo poštou).

Ak kupujúci už zaplatil za zrušenú objednávku na tovar, časť alebo celú kúpnu cenu, bude mu táto čiastka vrátená do 14 dní od zrušenia objednávky, bezhotovostným prevodom na ním určený účet.
8. Kupujúci, ktorý Tovar od predávajúceho zakúpi ako súkromná osoba (nepodnikateľ), má v súlade so zákonom možnosť aj bez uvedenia dôvodu odstúpiť od zmluvy do 14 dní od prevzatia tovaru, pričom táto lehota sa považuje za zachovanú, ak oznámenie o odstúpení od zmluvy bolo odoslané predávajúcemu najneskôr v posledný deň lehoty. Tovar sa považuje za prevzatý kupujúcim okamihom, keď kupujúci alebo ním určená tretia osoba s výnimkou dopravcu prevezme všetky časti objednaného tovaru, alebo ak sa:
  - a) tovary objednané spotrebiteľom v jednej objednávke dodávajú oddelene, okamihom prevzatia tovaru, ktorý bol dodaný ako posledný,
  - b) dodáva tovar pozostávajúci z viacerých dielov alebo kusov, okamihom prevzatia posledného dielu alebo posledného kusu,
  - c) tovar dodáva opakovane počas vymedzeného obdobia, okamihom prevzatia prvého dodaného tovaru.
9. Kupujúci (nepodnikateľ) môže uplatniť právo na odstúpenie od zmluvy u predávajúceho v listinnej podobe alebo v podobe zápisu na inom trvanlivom nosiči. Kupujúci môže použiť formulár na odstúpenie od zmluvy, ktorý je uvedený na webovej stránke predávajúceho alebo v prílohe č.1 týchto podmienok.
10. Kupujúci (nepodnikateľ) má právo po prevzatí tovaru v rámci lehoty na odstúpenie, tovar rozbaľiť a odskúšať odborným spôsobom ako je to obvyklé pri nákupe v kamennom obchode, t.j. odskúšať tovar tak, aby zistil vlastnosti a funkčnosť tovaru, nemá však právo začať tovar používať a po niekoľkých dňoch vrátiť predávajúcemu.
11. Náklady na vrátenie tovaru znáša sám kupujúci, ktorý je povinný zaslať nepoškodený tovar na adresu spoločnosti FLEK, s.r.o., Trenčianska 53, 821 09 Bratislava ako zásielku s dohodnutým poistením proti škodám spôsobeným prepravou tovaru (nie na dobierku!). Zásielky na dobierku predávajúci nepreberá. Právo na odstúpenie od zmluvy nemá kupujúci, ak tovar bol zakúpený osobne v predajnom mieste spoločnosti.

Kupujúci pri vrátení tovaru zašle tovar nepoškodený, vrátane všetkej dokumentácie, príslušenstva, vrátane originálneho nepoškodeného obalu, v stave a hodnote, v akom tovar prevzal.

Dôkazné bremeno o uplatnení práva na odstúpenie od zmluvy znáša spotrebiteľ.
12. V prípade, ak je vrátený tovar poškodený, použitý, opotrebovaný alebo neúplný, ak má tovar poškodený obal, je predávajúci oprávnený vrátiť kupujúcemu kúpnu cenu zníženú o hodnotu poškodenia, opotrebenia predmetného tovaru a kupujúceho predávajúci o tejto skutočnosti upovedomí.
13. Predávajúci za zaväzuje bez zbytočného odkladu, najneskôr do 14 dní od doručenia oznámenia o odstúpení zmluvy, vrátiť kupujúcemu 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, a to rovnakým spôsobom, aký bol použitý kupujúcim pri platbe za tovar, pokiaľ sa kupujúci s predávajúcim nedohodnú inak.

Bez ohľadu na uvedené, cenu a ďalšie náklady, nie je predávajúci povinný vrátiť kupujúcemu skôr, ako mu je tovar doručený alebo kým kupujúci nepreukáže zaslanie tovaru späť predávajúcemu.
14. V súlade so zákonom kupujúci nemôže odstúpiť od zmluvy, predmetom ktorej je:
  - a) 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,
  - b) 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,
  - c) predaj tovaru zhotoveného podľa osobitných požiadaviek spotrebiteľa, tovaru vyrobeného na mieru alebo tovaru určeného osobitne pre jedného spotrebiteľa,
  - d) predaj tovaru, ktorý podlieha rýchlemu zníženiu akosti alebo skaze,
  - e) 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,
  - f) predaj tovaru, ktorý môže byť vzhľadom na svoju povahu po dodaní neoddeliteľne zmiešaný s iným tovarom,
  - g) 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,
  - h) vykonanie naliehavých 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,

- i) predaj zvukových záznamov, obrazových záznamov, zvukovoobrazových záznamov, kníh alebo počítačového softvéru predávaných v ochrannom obale, ak spotrebiteľ tento obal rozbalil,
  - j) predaj periodickej tlače s výnimkou predaja na základe dohody o predplatnom a predaj kníh nedodávaných v ochrannom obale,
  - k) 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,
  - l) 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.
15. Predávajúci má právo odstúpiť od kúpnej zmluvy, ak objednaný tovar nie je možné dodať v lehote alebo v cene určenej týmito obchodnými podmienkami a nedohodne sa s kupujúcim na náhradnom plnení, alebo ak si kupujúci nesplní povinnosti spojené s realizáciou objednávky.
16. Ak dodaný tovar nemá vlastnosti, o ktoré kupujúci prejavil záujem a ktoré sa zhodujú s popisom poskytnutým predávajúcim, náklady na jeho vrátenie a dodanie tovaru, ktorý zodpovedá zmluve, ako aj všetky kupujúcim účelne vynaložené náklady v súvislosti s tým znáša predávajúci.

### III. Dodacie podmienky

1. Miestom plnenia zmluvy sa rozumie sídlo (bydlisko) alebo miesto podnikania kupujúceho uvedené v registračnom formulári obchodu. Tovar bude dodaný predávajúcim s využitím služieb tretích subjektov (kuriérska služba) alebo dodá tovar vlastnými prostriedkami alebo si kupujúci prevezme tovar osobne v sklade predávajúceho.
2. Dodanie tovaru je uskutočnené jeho odovzdaním kupujúcemu alebo odovzdaním tovaru na prepravu prepravcovi.
3. Vlastnícke právo na tovar prechádza na kupujúceho dodaním tovaru pod odkladaciu podmienkou zaplatenia kúpnej sumy v plnej výške. Do doby prechodu vlastníckych práv z prevádzkovateľa na kupujúceho, ktorý má výrobky a služby v držbe má kupujúci všetky povinnosti uschovateľa vecí a je povinný výrobky a služby na vlastné náklady bezpečne uschovať a označiť ich tak, aby boli za každých okolností identifikovateľné ako tovar predávajúceho.
4. Prevádzkovateľ dodá tovar kupujúcemu čo možno v najkratšej dobe po prijatí elektronickej objednávky. Dostupnosť tovaru je uvedená na webovej stránke prevádzkovateľa. Dostupnosť:
  - "skladom" prevádzkovateľ dodá tovar, pri objednávke uskutočnenej do 13:00, nasledujúci pracovný deň.
  - v ostatných prípadoch je uvádzaná dostupnosť tovaru v pracovných dňoch

Kupujúci berie na vedomie, že pri plnení záväzkov predávajúceho majú uvádzané termíny dodávok orientačný charakter. Kupujúci súhlasí s predĺžením dodacej lehoty v prípade, ak si to výroba objednaného tovaru alebo iné okolnosti vyžadujú. V prípade, že predávajúci nie je schopný dodať kupujúcemu všetok objednaný tovar v dohodnutom termíne, upovedomí predávajúci o tejto veci v čo najkratšom čase kupujúceho a oznámi mu predpokladaný termín dodania objednaného tovaru alebo mu navrhne dodanie alternatívneho tovaru. Tovar je pri doprave bezpečne zabalený. Pri preberaní tovaru je kupujúci povinný skontrolovať fyzickú neporušenosť a kompletnosť zásielky, teda tovar, ako aj jeho obal a tieto potvrdiť na prepravnom liste. V prípade zistenia poškodenia tovaru pri jeho prevzatí kupujúcim je ten povinný ihneď pri prevzatí tovaru vyhotoviť záznam o rozsahu a povahe poškodenia tovaru (škodový zápis), ktorého správnosť potvrdí dopravca. Na základe takto vyhotoveného záznamu doručeného predávajúcemu môže predávajúci po uzavretí škodovej udalosti s dopravcom poskytnúť odstránenie nedostatku tovaru, zľavu na tovar a v prípade neodstrániteľných chýb tovaru dodať kupujúcemu nový tovar. Reklamácie mechanického poškodenia výrobku, ktoré nebolo zjavné pri prevzatí zásielky, je nutné uplatniť okamžite po prevzatí zásielky, najneskôr však do 24 hodín od doručenia tovaru. Neskoršie reklamácie mechanického poškodenia výrobku už nieje možné uznať. Predávajúci je oprávnený požadovať splnenie záväzkov, najmä uhradenie ceny za tovar, a to bez ohľadu na to, že vlastníctvo k tovaru a službám ešte neprešlo na kupujúceho. Nebezpečenstvo škody na výrobkoch prechádza na kupujúceho momentom prevzatia tovaru kupujúcim alebo jeho splnomocnencom. Predávajúci dodá 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 (návod v štátnom jazyku, záručný list, dodací list, daňový doklad).

Daňový doklad s vyčíslením kúpnej ceny a DPH je vložený do krabice s tovarom. V prípade niektorých skupín produktov (tovar nad 75kg a tovar väčších rozmerov) si predávajúci vyhradzuje právo zmeniť cenu za dodanie tovaru kuriérskou službou, o čom kupujúceho bude predávajúci informovať telefonicky pred uzavretím zmluvného vzťahu. Predávajúci nezodpovedá kupujúcemu za oneskorenú dodávku tovaru zavinenú kuriérskou službou, prípadne udaním nesprávnej adresy kupujúceho. Kupujúci je povinný dôkladne skontrolovať tovar pri jeho prevzatí od prepravcu/kuriéra a potvrdiť svojim podpisom prevzatie tovaru na doklade o prevzatí tovaru. Predávajúci má právo zrušiť objednávku, ak z dôvodu vypredania zásob alebo nedostupnosti tovaru nie je tovar

schopný dodať kupujúcemu v lehote, ktorá je určená na webovej stránke predávajúceho. O zrušení objednávky predávajúci informuje kupujúceho telefonicky alebo emailom. V prípade nedodania tovaru z dôvodu vyššej moci alebo z dôvodu ukončenia výroby daného tovaru, predávajúci bezodkladne informuje kupujúceho o dôvode nedodania a ponúkne mu možnosť dodania náhradného tovaru. Kupujúci má právo odmietnuť možnosť dodania náhradného tovaru a odstúpiť od objednávky uvedeného tovaru.

V prípade, ak kupujúci uhradil kúpnu cenu alebo jej časť, predávajúci je povinný v lehote 14 dní vrátiť kupujúcemu zaplatenú sumu rovnakým spôsobom, aký bol použitý pri platbe za tovar, pokiaľ sa kupujúci s predávajúcim nedohodnú inak. Kupujúci zaslaním objednávky potvrdzuje, že si tieto všeobecné obchodné podmienky prečítal a v celom rozsahu s nimi súhlasí.

#### **IV. Kúpna cena, platby**

1. Ceny uvedené na webových stránkach predávajúceho platia výhradne pre nákup prostredníctvom obchodného systému. Cena tovaru je určovaná podľa platného cenníka. Predávajúci sa zaväzuje dodať kupujúcemu tovar za cenu platnú v čase objednania tovaru.
2. Cena je vždy potvrdená v potvrdení o prijatí objednávky, ktoré je doručené na emailovú adresu kupujúceho. Všetky ceny za tovar a služby sú uvádzané vrátane DPH. Cena za dopravu je uvedená samostatne.
3. Úhrada kúpnej ceny sa uskutočňuje spôsobmi, ako je uvedené na webových stránkach predávajúceho [www.e-spotrebice.sk](http://www.e-spotrebice.sk) v osobitnej kapitole "Platba za tovar".
4. Zvýhodnené (akčné) ceny a ponuky tovaru sú zreteľne označené percentuálnym vyčíslením zľavy v obrázku Tovar . Všetky akcie platia do vypredania zásob.

#### **V. Reklamačný poriadok**

1. Tento reklamačný poriadok je vydaný v súlade so zákonom č. 40/1964 Z.Z. Občiansky zákonník v znení neskorších predpisov, zákon 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, ako aj ostatnými všeobecne záväznými právnymi predpismi SR a vzťahuje sa na tovar, ktorý je dodávaný kupujúcemu od predávajúceho na základe uzatvorenej zmluvy, u ktorého sú v záručnej dobe uplatňované práva kupujúceho zo zodpovednosti za vady (zo záruky). Uzavretím kúpnej zmluvy a prevzatím tovaru od predávajúceho kupujúci súhlasí s týmto Reklamačným poriadkom.
2. Záručná doba pre plnenie spotrebiteľských zmlúv (zákon č. 40/1964 Z.z. Občiansky zákonník v znení neskorších predpisov) je stanovená na minimálne 24 mesiacov odo dňa uzavretia kúpnej zmluvy alebo zhora ohraničená dátumom spotreby tovaru a plynie odo dňa prevzatia tovaru a potvrdenia potrebných dokumentov súvisiacich s tovarom oprávnenou osobou.  
V prípade ak je druhou zmluvnou stranou kúpnej zmluvy podnikateľ (ak pri objednávke tovaru uviedol svoje IČO, má za to, že nakupuje ako podnikateľ), záruka za tovar je poskytovaná výhradne v rozsahu stanovenom záručnými podmienkami výrobcu tovaru v súlade s § 429 ods. 2 Obchodného zákonníka a zodpovednosť predávajúceho za vady sa riadi výhradne príslušnými ustanoveniami Obchodného zákonníka, ak tu nie je uvedené výslovne inak.
3. Reklamácie sú vybavované podľa platných právnych predpisov Slovenskej republiky.
4. Záruka (zodpovednosť) za vady sa nevzťahuje na:
  - Mechanické poškodenie tovaru osobou inou ako predávajúci
  - Používanie tovaru v nezodpovedajúcich alebo nevhodných podmienkach
  - Neodborné zaobchádzanie s tovarom
  - Zanedbanie starostlivosti o tovar
  - Neodbornú montáž, nesprávnu manipuláciu a používanie tovaru
  - Nesprávne ošetrovanie tovaru
  - Neodbornú inštaláciuZo záruky sú tiež vyňaté chyby spôsobené živelnou pohromou a nesprávnym zaobchádzaním s výrobkom.
5. Oprávnenia zo záruky a zodpovednosti za vady na tovare ako sú právo na bezplatnú záručnú opravu, výmenu za nový tovar, vrátenie kúpnej ceny atď, zanikajú v prípade neodbornej montáže, neodborného uvedenia tovaru do prevádzky, neodbornej manipulácie s tovarom alebo akýkoľvek neodborný zásah do tovaru osobou inou ako predávajúci alebo iná oprávnená osoba. Všetky opravy sú v prípade, že do času ich uplatnenia nezanikol nárok na uplatnenie práv zo záruky a zodpovednosti za vady podľa tohto bodu, bezplatné.
6. V prípade doručenia poškodeného tovaru má kupujúci právo tovar neprevziať. V takom prípade zostáva zachovaný nárok kupujúceho na poskytnutie riadneho plnenia predávajúceho alebo na odstúpenie od zmluvy (ak sú splnené na to podmienky) a vrátenie kúpnej ceny. Kupujúci je však vždy povinný o takej vade tovaru alebo jeho obalu spísať s príslušným prepravcom na mieste protokol, v ktorom bude popísaná vada, inak predávajúci nemôže vadu spočívajúcu v mechanickom poškodení tovaru uznať.

7. Reklamovať je možné len tovar zakúpený a zaplatený u predávajúceho. Reklamácia sa uplatňuje u predávajúceho. Ak však kupujúci využije svoje právo a vyžaduje odstránenie poruchy tovaru opravou a v záručnom liste je pre účely záručných opráv tovar určený iný subjekt ako predávajúci, ktorý je v mieste predávajúceho alebo v mieste pre kupujúceho bližšom, uplatní kupujúci právo na záručnú opravu u subjektu uvedeného v záručnom liste.
8. Ak je tovar potrebné zaslať predáváčemu alebo autorizovanému záručnému servisu, koná kupujúci tak, aby bol tovar zabalený do vhodného obalu, ktorý tovar dostatočne ochráni a vyhovuje nárokom na prepravu krehkého tovaru a označí zásielku príslušnými symbolmi. Predávajúci odporúča tovar poistiť proti škodám spôsobeným prepravou tovaru. Pri preukázaní tovaru na reklamáciu je potrebné:
  - predložiť doklad o kúpe
  - aby tovar spĺňal všetky podmienky pre záručnú reklamáciu (tovar nesmie byť fyzicky poškodený, neporušené plomby, nepoškodený živelnou udalosťou atď.)
  - originál záručný list (ak je povinný)
9. Pri akejkoľvek návšteve servisného technika u kupujúceho je potrebné, aby bol vyhotovený protokol o zistených poruchách a forme ich odstránenia. Bez uvedeného protokolu nemôže byť návšteva servisného technika braná do úvahy.
10. V prípade, ak je reklamovaný tovar doručený poštou alebo kuriérom na adresu prevádzky predávajúceho, zodpovedná osoba tento tovar prevezme, skontroluje. Rozhodujúcim dátumom na lehotu plynutia reklamácie je dátum prijatia tovaru na adresu spoločnosti. Reklamovaný tovar, ktorý kupujúci zasiela, je potrebné zaslať ako zásielku s dohodnutým poistením proti škodám spôsobeným prepravou tovaru (nie na dobierku!). Predávajúci v deň prijatia reklamácie vystaví kupujúcemu doklad o prijatí reklamácie tovaru, v ktorom označí kupujúceho, tovar, vady tovaru.
11. Predávajúci vybaví reklamáciu tovaru ihneď, v zložitejších prípadoch do 30 dní od začiatku reklamačného konania. Predávajúci oznámi výsledok vybavenia reklamácie kupujúcemu v zákonnej lehote a to písomne (emailom, poštou). Kópiu reklamačného protokolu odošle predávajúci kupujúcemu spolu s tovarom, resp. mu ju odovzdá osobne pri prevzatí reklamovaného tovaru. V prípade, že predávajúci alebo tretia osoba, ktorá vykonáva servis tovaru rozhodne, že reklamácia nie je oprávnená, predávajúci zašle tovar na vlastné náklady na odborné posúdenie znalcovi, autorizovanej, notifikovanej alebo akreditovanej osobe.
12. Predávajúci je povinný vybaviť reklamáciu a ukončiť reklamačné konanie jedným z týchto spôsobov:
  - odovzdaním opraveného tovaru
  - výmenou tovaru
  - vrátením kúpnej ceny tovaru
  - vyplatením primeranej zľavy z ceny tovaru
  - odôvodneným zamietnutím reklamácie tovaru
13. Ak ide o vadu, ktorú možno odstrániť, má kupujúci právo, aby bola bezplatne, včas a riadne odstránená. Predávajúci je povinný vadu bez zbytočného odkladu odstrániť (podľa § 622 ods. 1 Občianskeho zákonníka).
14. Kupujúci môže namiesto odstránenia vady požadovať výmenu vecí, alebo ak sa vada týka len súčasti vecí, výmenu súčastí, ak tým predáváčemu nevzniknú neprimerané náklady vzhľadom na cenu tovaru alebo závažnosť vady podľa § 622 ods. 2 Občianskeho zákonníka.
15. Predávajúci môže namiesto odstránenia vady vymeniť vadnú vec za bezvadnú, ak to kupujúcemu nespôsobí ťažkosti podľa § 622 ods. 3 Občianskeho zákonníka.
16. Ak ide o vadu, ktorú nemožno odstrániť a ktorá bráni tomu, aby sa vec mohla riadne užívať ako vec bez vady, má kupujúci právo na výmenu vecí alebo má právo od zmluvy odstúpiť. Tie isté práva prislúchajú kupujúcemu, ak ide síce o odstrániteľné vady, ak však kupujúci nemôže pre opätovné vyskytnutie sa vady po oprave alebo pre väčší počet väd vec riadne užívať. (§ 623 ods. 1 Občianskeho zákonníka).
17. Ak ide o iné neodstrániteľné vady, ktoré však nebránia riadnemu užívaniu tovaru, má kupujúci právo na primeranú zľavu z ceny vecí.
18. Ak predávajúci reklamáciu nevybaví do 30 dní od jej uplatnenia, kupujúci má právo na výmenu tovaru alebo má právo od zmluvy odstúpiť.
19. Ak má kupujúci právo na výmenu tovaru alebo právo na odstúpenie od zmluvy, záleží na kupujúcom, ktoré z týchto práv si uplatní. Len čo si však zvolí jedno z týchto práv, nemôže už túto voľbu sám jednostranne meniť.
20. V prípade akejkoľvek reklamácie informuje kupujúci predávajúceho o uplatnení reklamácie a dohodne sa s ním na najvhodnejšej forme reklamačného postupu. Predávajúci s prihliadnutím na povahu reklamácie môže ponúknuť kupujúcemu, že k nemu príde osobne servisný technik a opravu tovaru urobí na mieste inštalácie tovaru u kupujúceho alebo doporučí tovar dopraviť do servisného strediska.
21. V prípade, že kupujúci nie je spokojný so spôsobom vybavenia reklamácie predáváčim alebo sa domnieva, že predávajúci porušil jeho práva, kupujúci má právo obrátiť sa na predávajúceho so žiadosťou o nápravu. Ak predávajúci na takúto žiadosť kupujúceho odpovie zamietavo alebo na takúto žiadosť neodpovie v lehote do 30 dní odo dňa jej odoslania kupujúcim, kupujúci má právo podať návrh na začatie alternatívneho riešenia sporu (ďalej len "ARS") podľa ustanovenia § 12 zákona č. 391/2015 Z.z. o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov a o zmene a doplnení niektorých zákonov.

Návrh na začatie ARS sa podáva k subjektu ARS podľa ust. § 3 citovaného zákona, a to za pomoci k tomu určenej platformy alebo formulára, ktorého vzor tvorí prílohu č. 1 citovaného zákona. Príslušným subjektom na ARS s predávajúcim je Slovenská obchodná inšpekcia alebo iná príslušná oprávnená právnická osoba zapísaná v zozname subjektov ARS vedenom Ministerstvom hospodárska Slovenskej republiky [www.mhsr.sk](http://www.mhsr.sk). Kupujúci môže na podanie návrhu na ARS použiť platformu pre riešenie sporov on-line dostupnú na stránke <http://ec.europa.eu/consumers/odr/>.

**Kontakt na reklamačné oddelenie:**

Adresa: Trenčianska 53/A, 821 09 Bratislava - areál ICE-BERG

Telefón: 0905 313 300

e-mail: [reklamacie@e-spotrebice.sk](mailto:reklamacie@e-spotrebice.sk)

## **VI. Ochrana súkromia, ochrana osobných údajov spotrebiteľa**

- 1.
1. Predávajúci sa zaväzuje, že bude od kupujúceho vyžadovať len údaje, ktoré slúžia výlučne pre potreby predávajúceho súvisiace s plnením záväzkov vyplývajúcich z kúpnej zmluvy (meno a priezvisko, adresu trvalého bydliska vrátane PSČ, číslo telefónu a emailovú adresu).
2. Kupujúci poskytuje osobné údaje predávajúcemu dobrovoľne za účelom splnenia jeho povinností vyplývajúcich z kúpnej zmluvy a ďalšej komunikácie s ním. Bez ich poskytnutia predávajúci nemôže riadne plniť kúpnu zmluvu s kupujúcim a preto ju nebude môcť s kupujúcim ani uzatvoriť. Účelom spracovania osobných údajov kupujúceho je vystavenie daňového dokladu, predzmluvné vzťahy, identifikácia zákazníka, potvrdenie objednávky, doručenie tovaru.
3. Kupujúci vyhlasuje, že súhlasí v zmysle zákona č. 122/2013 Z.z. o ochrane osobných údajov v znení neskorších predpisov, aby predávajúci spracoval a uschovával jeho osobné údaje, ktoré sú potrebné pri činnosti predávajúceho a spracovával ich vo všetkých svojich informačných systémoch. Predávajúci sa zaväzuje, že bude s osobnými údajmi kupujúceho zaobchádzať a nakladať v súlade s platnými právnymi predpismi SR. Kupujúci udeľuje predávajúcemu tento súhlas na dobu neurčitú.
4. Kupujúci si môže svoje osobné údaje kedykoľvek skontrolovať, upraviť a zmeniť po prihlásení na webovej stránke kupujúceho [www.e-spotrebice.sk](http://www.e-spotrebice.sk)
5. Pri registrácii má kupujúci možnosť zvoliť si zasielanie informácií o nových produktoch alebo iných marketingových informácií od prevádzkovateľa.
6. Prevádzkovateľ sa zaväzuje k tomu, že na prianie a na základe písomnej alebo telefonickej žiadosti kupujúceho i bez udania dôvodov, kedykoľvek jeho osobné údaje vymaže zo svojej databázy.
7. Predávajúci vyhlasuje, že v súlade so zákonom o ochrane osobných údajov zabezpečí, aby sa osobné údaje spracovali a využívali výlučným spôsobom, ktorý zodpovedá účelu, na ktoré boli zhromaždené. Zároveň predávajúci vyhlasuje, že bude spracúvať osobné údaje v súlade s dobrými mravmi a bude konať spôsobom, ktorý neodporuje zákonu o ochrane osobných údajov a ani iným všeobecne záväzným právnym predpisom a ani ich nebude obchádzať.
8. Kupujúci má právo na základe písomnej žiadosti od predávajúceho vyžadovať:
  - 1) potvrdenie, či sú alebo nie sú osobné údaje o nej spracúvané,
  - 2) vo všeobecne zrozumiteľnej forme informácie o spracúvaní osobných údajov v informačnom systéme v rozsahu:
    - a) identifikačné údaje predávajúceho a zástupcu predávajúceho, ak bol vymenovaný,
    - b) identifikačné údaje sprostredkovateľa; to neplatí, ak predávajúci pri získavaní osobných údajov nepostupuje podľa § 8 Zákona na ochranu osobných údajov,
    - c) účel spracúvania osobných údajov,
    - d) zoznam osobných údajov alebo rozsah osobných údajov podľa § 10 ods. 4 prvej vety zákona na ochranu osobných údajov
    - e) doplňujúce informácie, ktoré sú s ohľadom na všetky okolnosti a podmienky spracúvania osobných údajov potrebné pre zákazníka na zaručenie jeho práv a právom chránených záujmov v rozsahu najmä:
      - poučenie o dobrovoľnosti alebo povinnosti poskytnúť požadované osobné údaje; ak predávajúci získava osobné údaje zákazníka na základe súhlasu, zákazník podľa § 11 zákona na ochranu osobných údajov, oznámi aj čas platnosti súhlasu, a ak zákazníkova povinnosť poskytnúť osobné údaje vyplýva z priamo vykonateľného právne záväzného aktu Európskej únie, medzinárodnej zmluvy, ktorou je Slovenská republika viazaná, alebo zákona, predávajúci oznámi zákazníkovi právny základ, ktorý mu túto povinnosť ukladá, a upovedomí ho o následkoch odmietnutia poskytnúť osobné údaje,
      - tretie strany, ak sa predpokladá alebo je zrejmé, že im budú osobné údaje poskytnuté,

- okruh príjemcov, ak sa predpokladá alebo je zrejme, že im budú osobné údaje sprístupnené,
  - formu zverejnenia, ak majú byť osobné údaje zverejnené,
  - tretie krajiny, ak sa predpokladá alebo je zrejme, že sa do týchto krajín uskutoční prenos osobných údajov.
9. Pri vydaní rozhodnutia je zákazník oprávnený oboznámiť sa s postupom spracúvania a vyhodnocovania operácií:
    - 1) vo všeobecne zrozumiteľnej forme presné informácie o zdroji, z ktorého získal jeho osobné údaje na spracúvanie,
    - 2) vo všeobecne zrozumiteľnej forme zoznam jeho osobných údajov, ktoré sú predmetom spracúvania,
    - 3) opravu alebo likvidáciu svojich nesprávnych, neúplných alebo neaktuálnych osobných údajov, ktoré sú predmetom spracúvania,
    - 4) likvidáciu jeho osobných údajov, ktorých účel spracúvania sa skončil; ak sú predmetom spracúvania úradné doklady obsahujúce osobné údaje, môže požiadať o ich vrátenie,
    - 5) likvidáciu jeho osobných údajov, ktoré sú predmetom spracúvania, ak došlo k porušeniu zákona,
    - 6/ blokovanie jeho osobných údajov z dôvodu odvolania súhlasu pred uplynutím času jeho platnosti, ak predávajúci spracúva osobné údaje na základe súhlasu zákazníka.
  10. Zákazník na základe bezplatnej písomnej žiadosti má právo u predávajúceho namietať voči:
    - 1) spracúvaniu jeho osobných údajov, o ktorých predpokladá, že sú alebo budú spracúvané na účely priameho marketingu bez jeho súhlasu, a žiadať ich likvidáciu,
    - 2) využívaniu titulu, mena, priezviska a adresy zákazníka na účely priameho marketingu v poštovom styku, alebo
    - 3) poskytovaní titulu, mena, priezviska a adresy zákazníka na účely priameho marketingu.
  11. Zákazník na základe písomnej žiadosti alebo osobne, ak vec neznesie odklad, má právo u predávajúceho kedykoľvek namietať voči spracúvaniu osobných údajov v prípadoch podľa § 10 ods. 3 písm. a), e), f) alebo g) zákona o ochrane osobných údajov vyslovením oprávnených dôvodov alebo predložením dôkazov o neoprávnenom zasahovaní do jeho práv a právom chránených záujmov, ktoré sú alebo môžu byť v konkrétnom prípade takýmto spracúvaním osobných údajov poškodené; ak tomu nebránia zákonné dôvody a preukáže sa, že námietka zákazníka je oprávnená, predávajúci je povinný osobné údaje, ktorých spracúvanie zákazník namieta, bez zbytočného odkladu blokovat' a zlikvidovať ihneď, ako to okolnosti dovoľia.
  12. Zákazník na základe písomnej žiadosti alebo osobne, ak vec neznesie odklad, ďalej má právo u predávajúceho kedykoľvek namietať a nepodrobiť sa rozhodnutiu predávajúceho, ktoré by malo pre neho právne účinky alebo významný dosah, ak sa také rozhodnutie vydá výlučne na základe úkonov automatizovaného spracúvania jeho osobných údajov. Zákazník má právo žiadať predávajúceho o preskúmanie vydaného rozhodnutia metódou odlišnou od automatizovanej formy spracúvania, pričom predávajúci je povinný žiadosti zákazníka vyhovieť, a to tak, že rozhodujúcu úlohu pri preskúmaní rozhodnutia bude mať oprávnená osoba; o spôsobe preskúmania a výsledku zistenia predávajúci informuje zákazníka v lehote do 30 dní od doručenia žiadosti. Zákazník nemá toto právo iba v prípade, ak to ustanovuje osobitný zákon, v ktorom sú upravené opatrenia na zabezpečenie oprávnených záujmov zákazníka, alebo ak v rámci predzmluvných vzťahov alebo počas existencie zmluvných vzťahov predávajúci vydal rozhodnutie, ktorým vyhovel požiadavke zákazníka, alebo ak predávajúci na základe zmluvy prijal iné primerané opatrenia na zabezpečenie oprávnených záujmov zákazníka.
  13. Ak zákazník (dotknutá osoba) uplatní svoje právo:
    - 1) písomne a z obsahu jeho žiadosti vyplýva, že uplatňuje svoje právo, žiadosť sa považuje za podanú podľa tohto zákona; žiadosť podanú elektronickou poštou alebo zákazník doručí písomne najneskôr do troch dní odo dňa jej odoslania,
    - 2) osobne ústnou formou do zápisnice, z ktorej musí byť zrejme, kto právo uplatnil, čoho sa domáha a kedy a kto vyhotovil zápisnicu, jeho podpis a podpis zákazníka; kópiu zápisnice je predávajúci povinný odovzdať zákazníkovi,
    - 3) u sprostredkovateľa podľa bodu 1 alebo 2 tohto odseku, je ten povinný túto žiadosť alebo zápisnicu odovzdať predávajúcemu bez zbytočného odkladu.
  14. Zákazník pri podozrení, že jeho osobné údaje sa neoprávnenne spracúvajú, môže podať Úradu na ochranu osobných údajov Slovenskej republiky návrh na začatie konania o ochrane osobných údajov.
  15. Ak zákazník nemá spôsobilosť na právne úkony v plnom rozsahu, jeho práva môže uplatniť zákonný zástupca.
  16. Ak zákazník nežije, jeho práva, ktoré mala podľa tohto zákona, môže uplatniť blízka osoba.
  17. Žiadosť zákazníka podľa odseku 9., odstavce 2, vybaví predávajúci bezplatne okrem úhrady vo výške, ktorá nemôže prekročiť výšku účelne vynaložených vecných nákladov spojených so zhotovením kópií, so zadávaním technických nosičov a s odoslaním informácie zákazníkovi, ak osobitný zákon neustanovuje inak.
  18. Predávajúci vyhlasuje, že v súlade s ust. § 15 ods. 1 písm. b) zákona o ochrane osobných údajov spracúva osobné údaje zákazníka na účely uvedené v odseku 2. týchto podmienok prostredníctvom týchto sprostredkovateľov:

TOPTRANS EU, a.s.  
 Na Priehon 50  
 949 01 Nitra

IČO: 36703923

IČ DPH: SK2022296199

## VII. Záverečné a prechodné ustanovenia

- 1.
1. Tieto všeobecné obchodné podmienky platia v znení uvedenom na internetovej stránke prevádzkovateľa v deň odoslania elektronickej objednávky s výnimkou ak je medzi oboma stranami vyslovene dohodnuté inak.
2. Odoslaním elektronickej objednávky kupujúci bez výhrad akceptuje všetky ustanovenia "Všeobecných obchodných podmienok" v znení platnom v deň odoslania tejto objednávky.
3. Kupujúci prehlasuje, že sa pred vyplnením objednávky oboznámil s týmito všeobecnými obchodnými podmienkami a že s nimi súhlasí. Bez ohľadu na ostatné ustanovenia zmluvy, nezodpovedá predávajúci kupujúcemu za ušlý zisk, stratu príležitosti alebo žiadne iné nepriame alebo následné straty v dôsledku nedbalosti, porušenia zmluvy alebo vzniknuté iným spôsobom. V prípade, ak sa preukáže kompetentným orgánom Slovenskej republiky niektoré ustanovenia týchto podmienok ako neplatné alebo nevynútiteľné, a to celkom alebo čiastočne, platnosť a vynútiteľnosť ostatných ustanovení a zvyšné časti príslušného ustanovenia tým zostávajú nedotknuté.
4. Predávajúci a kupujúci sa dohodli, že plne uznávajú elektronicкую formu komunikácie, najmä prostredníctvom elektronickej pošty a internetovej siete ako platnú a záväznú pre obe zmluvné strany.

### Príloha č. 1

#### FORMULÁR NA ODSTÚPENIE OD KÚPNEJ ZMLUVY UZAVRETEJ PROSTREDNÍCTVOM ELEKTRONICKÉHO OBCHODU

V súlade so zákonom č. 102/2014 Z.z. O ochrane spotrebiteľa pri predaji tovaru alebo poskytovaní služieb na základe zmluvy uzatvorenej na diaľku alebo zmluvy uzavretej mimo prevádzkových priestorov predávajúceho.

V prípade, ak si prajete odstúpiť od kúpnej zmluvy, prosím, vyplňte tento formulár **pdf**

### Príloha č. 2

#### SÚHLAS SO SPRÁVOU, SPRACÚVANÍM A UCHOVANÍM OSOBNÝCH ÚDAJOV

- 1.
1. V zmysle Zákona č. 122/2013 Z.z. o ochrane osobných údajov v znení neskorších predpisov súhlasím so správou, spracovaním a uchovaním osobných údajov v rozsahu podľa odseku č. 1 pre účely uvedené v odseku č. 2 týchto podmienok spoločnosťou FLEK s.r.o., so sídlom Rusovská cesta 11, 851 01, Bratislava IČO: 35798637, DIČ: 2020257932, IČ DPH: SK2020257932.
2. Ako zákazník som si vedomý skutočnosti, že vyššie uvedený súhlas som oprávnený kedykoľvek odvolať písomnou formou.
3. SÚHLAS SO SPRACÚVANÍM OSOBNÝCH ÚDAJOV – POSKYTNUTIE OSOBNÝCH ÚDAJOV TRETEJ STRANE.  
Podľa zákona č. 122/2013 Z.z. o ochrane osobných údajov v znení neskorších právnych predpisov týmto ako zákazník dávam súhlas spoločnosti FLEK s.r.o., so sídlom Rusovská cesta 11, 851 01, Bratislava IČO: 35798637, DIČ: 2020257932, IČ DPH: SK2020257932, s poskytnutím mojich osobných údajov ako je emailová adresa a údaje o zakúpenom tovare v rámci objednávky tretej strane a to spoločnostiam:
  - Naspers OCS Czech Republic, s.r.o. so sídlom Karolinská 650/1, 186 00 Praha 8 - Karlín, Česká Republika, prevádzkovateľovi internetovej stránky **www.heureka.sk** za účelom skvalitňovania služieb predávajúceho na základe hodnotení jeho zákazníkov.
  - MINET s.r.o., so sídlom L.Svobodu 46, 976 32 Badín, Slovensko, prevádzkovateľovi internetovej stránky **www.najnakup.sk** za účelom skvalitňovania služieb predávajúceho na základe hodnotení jeho zákazníkov.
  - Pricemania s. r. o., Priemyselná 1/A, 821 09 Bratislava, Slovensko, prevádzkovateľovi internetovej stránky **www.pricemania.sk** za účelom skvalitňovania služieb predávajúceho na základe hodnotení jeho zákazníkov.
4. Ako zákazník som si vedomý skutočnosti, že vyššie uvedený súhlas som oprávnený kedykoľvek odvolať písomnou formou.
5. Ako zákazník prehlasujem, že som bol v súlade s § 15 ods. 1 informovaný o podmienkach spracúvania osobných údajov predávajúcim, ktoré sú zverejnené na webovej stránke predávajúceho [www.e-spotrebice.sk](http://www.e-spotrebice.sk)



Tieto nákupné podmienky sú platné od 1. 2. 2016 a plne nahradzujú predchádzajúce nákupné podmienky.  
Vyhradujeme si právo zmeniť nákupné podmienky bez predchádzajúceho upozornenia.

Predchádzajúce obchodné podmienky z 12.1.2015 **pdf**