

# Obchodné podmienky pre maloobchod

Tieto všeobecné obchodné podmienky (ďalej len „obchodné podmienky“) platia pre zmluvy uzatvorené prostredníctvom online obchodu Písecké lůžkoviny umiestneného na internetovej adrese <https://www.piseckeluzkoviny.cz/> (ďalej len „webové rozhranie“) medzi

predávajúcim:

Stanislav Houdek

Sídlo: Otavská 1042/18, 397 01 Písek -- Budějovické Předměstí, Česká republika

IČO: 73554723

DIČ: CZ7711161216

adresa pre doručovanie: Sedláčkova 471/6 -- Městský areál 397 01 Písek, Česká republika

kontaktný telefón: +420 608 164 138

kontaktný e-mail: [info@piseckeluzkoviny.cz](mailto:info@piseckeluzkoviny.cz)

a vami ako kupujúcim.

## 1. ÚVODNÉ USTANOVENIA

### 1.1 Zhrnutie obsahu obchodných podmienok

Kúpnu zmluvou sa zaväzujeme dodať vám tovar uvedený v objednávke (prípadne darčekový poukaz) a vy sa zaväzujete tento tovar prevziať a zaplatiť nám kúpnu cenu. Pre uzavretie zmluvy je potrebné, aby ste podali objednávku a aby došlo k jej prijatiu z našej strany (podľa článku 2). Informácie o cenách sa nachádzajú v článku 3. Možné spôsoby platby a dodania nájdete v článku 4 a 5. Informácie o možnosti odstúpenia od zmluvy po prevzatí tovaru sú uvedené v článku 6. Reklamácie sa riadia naším [Reklamačným poriadkom](#).

Ak sa píše v týchto obchodných podmienkach o tovare, použijú sa tieto ustanovenia primerane aj na predaj darčekových poukazov, ak z týchto obchodných podmienok nevyplývajú pre darčekové poukazy iné pravidlá (najmä v otázke dodania a odstúpenia od zmluvy).

### 1.2. Ide o spotrebiteľskú zmluvu?

O spotrebiteľskú zmluvu sa jedná v prípade, že ste spotrebiteľom, tj. ak ste fyzická osoba, ktorá pri uzatváraní a plnení spotrebiteľskej zmluvy nekoná v rámci predmetu svojej obchodnej činnosti alebo inej podnikateľskej činnosti. V opačnom prípade sa na vás vzťahujú Všeobecné obchodné [podmienky pre veľkoobchod](#).

### 1.3. Čím sa riadia naše vzájomné práva a povinnosti?

V prvom rade zmluvou, ktorá je tvorená nasledujúcimi dokumentami:

- týmito obchodnými podmienkami, ktoré vymedzujú naše vzájomné práva a povinnosti;
- Reklamačným poriadkom podľa ktorého budeme postupovať pri reklamacii tovaru;
- Zásadami ochrany osobných údajov, ktoré upravujú ochranu vašich osobných údajov
- podmienkami a pokynmi uvedenými na webovom rozhraní najmä pri uzatváraní zmluvy;
- objednávkou a jej prijatím z našej strany,

a v otázkach neupravených zmluvou sa naše vzájomné práva a povinnosti riadia slovenským právnym poriadkom, najmä týmito právnymi predpismi:

- zákonom č. 40/1964 Z. z., občianskym zákonníkom, v znení neskorších predpisov, a súvisiacimi právnymi predpismi (ďalej len „občiansky zákonník“);
- Zákon č. 108/2024 Z. z., Zákon o ochrane spotrebiteľa a o zmene a doplnení niektorých zákonov (ďalej len „zákon o ochrane spotrebiteľa“);

AK náš právny pomer obsahuje medzinárodný prvok, súhlasíte s tým, že sa náš vzťah riadi slovenským právom. Ak ste spotrebiteľom a právny poriadok štátu vášho bydliska poskytuje vyššiu mieru ochrany spotrebiteľa ako slovenský právny poriadok, je vám potom poskytovaná táto vyššia miera ochrany.

#### 1.4. Ako vyjadríte súhlas s obchodnými podmienkami?

Zaslaním objednávky a ďalej tiež potvrdením na webovom rozhraní [www.piseckeluzkoviny.cz](http://www.piseckeluzkoviny.cz) potvrdzujete, že ste sa s týmito obchodnými podmienkami zoznámili a súhlasíte s nimi.

#### 1.5. Čo by ste ešte ohľadom obchodných podmienok mali vedieť?

V prípade, že je niektoré z ustanovení týchto obchodných podmienok neplatné, neúčinné alebo nepoužiteľné (alebo sa takým stane), použijú sa namiesto neho ustanovenia, ktoré sa mu svojím zmyslom najviac blížia. Tým nie je dotknutá platnosť ostatných ustanovení.

Znenie obchodných podmienok môžeme meniť či doplňovať. Vaše práva a povinnosti sa riadia vždy tým znením obchodných podmienok, za ktorého účinnosti vznikli. Meniť či doplňovať obchodné podmienky možno len písomnou formou.

## 2. KUPNÁ ZMLUVA

### 2.1. Ako uzatvárame kúpnu zmluvu?

Pre uzavretie zmluvy je nutné, aby ste odoslali objednávku v súlade s týmito obchodnými podmienkami a aby došlo k prijatiu tejto objednávky z našej strany. Upozorňujeme, že prezentácia tovaru na webovom rozhraní je informatívneho charakteru a nejedná sa o ponuku na uzavretie zmluvy.

### 2.2. Ako podať objednávku?

Objedávku môžete podať vždy prostredníctvom webového rozhrania (vyplnením formulára) alebo iným spôsobom, ktorý podľa informácií na webovom rozhraní umožňujeme. Objedávka musí obsahovať všetky informácie predpísané vo formulári.

Pred odoslaním objednávky prostredníctvom objednávkového formulára vám bude oznámená rekapitulácia objednávky vrátane konečnej ceny (obsahujúca všetky dane, clá a poplatky). V rámci rekapitulácie máte poslednú možnosť meniť zadané údaje.

Závaznú objednávku podáte stlačením tlačidla "Objednať s povinnosťou platby". Údaje uvedené v záväznej objednávke považujeme za správne a úplné. O ich zmene nás bezodkladne informujte telefonicky či e-mailom.

### 2.3. Môžete už odoslanú objednávku zrušiť alebo zmeniť?

Objednávku, ktorú sme ešte neprijali, môžete zrušiť či zmeniť telefonicky alebo e-mailom. Všetky nami prijaté objednávky sú záväzné. Neskoršie zrušenie či zmeny objednávky sú možné len po dohode s nami. Ak je takto zrušená objednávka tovaru, u ktorého nie je možné od zmluvy odstúpiť (podrobnejšie v článku 6), máme nárok na náhradu nákladov, ktoré sme už v súvislosti so zmluvou vynaložili.

### 2.4. Ako zistíte, že sme prijali objednávku a kedy je uzatvorená zmluva?

O obdržaní objednávky vás budeme informovať. Informácia o obdržaní objednávky je zasielaná automaticky a nejedná sa o prijatie objednávky z našej strany. Kúpna zmluva je uzavretá okamihom, keď je vám z našej strany doručený e-mail o prijatí objednávky, a to na e-mailovú adresu, ktorú ste uviedli v objednávke. Ak by k prijatiu objednávky nedošlo, je zmluva uzavretá v okamžiku, keď uhradíte celú kúpnu cenu alebo prevezmete objednaný tovar.

Ak budeme mať pochybnosti o pravosti a vážnosti objednávky, môžeme vás kontaktovať za účelom jej overenia.

### 2.5. Máte možnosť získať zmluvu v textovej podobe?

Dokumenty tvoriace zmluvu vám budú zaslané e-mailom alebo vám budú na vašu žiadosť vytlačené a zaslané poštou. Pri zasielaní poštou môžeme požadovať náhradu nákladov s tým spojených.

Dokumenty tvoriace zmluvu archivujeme v elektronickej podobe. Zmluva nie je prístupná tretím osobám.

## 3. CENA

### 3.1. Môže sa cena na webovom rozhraní meniť?

Pokiaľ cena uvedená u tovaru na webovom rozhraní alebo v priebehu objednávania už nie je aktuálna, bezodkladne vás na túto skutočnosť upozorníme. Na prijaté objednávky však nemá vplyv zmena ceny, ku ktorej došlo v medziobdobí medzi odoslaním objednávky a jej prijatím z našej strany.

V prípade, že došlo ku evidentnej technickej chybe na našej strane pri uvedení ceny tovaru vo webovom rozhraní alebo v priebehu objednávania, nie sme povinný dodať vám tovar za túto celkom evidentne chybnú cenu ani v prípade, že vám bolo zaslané prijatie objednávky podľa týchto obchodných podmienok.

### 3.2. Je možné kombinovať zľavy z ceny tovaru?

Prípadné zľavy z ceny tovaru nie je možné vzájomne kombinovať, iba ak by bolo na webovom rozhraní uvedené výslovne niečo iné.

## 4. PLATOBNÉ PODMIENKY

### 4.1. Aké spôsoby platby prijímame?

Kúpnu cenu je možné uhradiť predovšetkým nasledujúcimi spôsobmi:

- v hotovosti pri zaslaní tovaru na dobierku alebo pri osobnom odbere;
- prostredníctvom platobnej služby Comgate;
- bezhotovostne pred dodaním tovaru prevodom na náš bankový účet (pokyny a číslo účtu bude uvedené pri potvrdení objednávky).

Prípadné ďalšie spôsoby platby a prípadné poplatky s tým spojené sú uvedené na webovom rozhraní.

V odôvodnených prípadoch (predovšetkým u objednávok s celkovou cenou vyššou ako 200,- EUR alebo 5.000,- Kč) môžeme od Vás požadovať zálohu na kúpnu cenu. Sme oprávnení požadovať uhradenie celej kúpnej ceny predtým, než Vám odošleme alebo predáme tovar.

Upozorňujeme, že ak sa rozhodnete zaplatiť prevodom na náš bankový účet a vykonáte platbu pred uzavretím zmluvy v súlade s bodom 2.4, jedná sa o preddavok (zálohu) na cenu tovaru. V prípade následného uzavretia zmluvy bude zálohová platba započítaná na cenu tovaru.

### 4.2. Kedy nastane splatnosť kúpnej ceny?

V prípade platby v hotovosti je cena splatná pri prevzatí tovaru. Pri bezhotovostnej platbe pred dodaním tovaru je cena splatná do piatich dní od prijatia objednávky, cena je uhradená okamžikom pripísania príslušnej čiastky na náš bankový účet alebo účet Comgate. Ak neobdržíme cenu v dobe splatnosti, vyhradzuje si právo odstúpiť od zmluvy.

### 4.3. Ako vystavujeme daňový doklad?

Súhlasom s týmito obchodnými podmienkami nám udeľujete súhlas s vystavením daňového dokladu elektronickou formou.

## 5. DODACIE PODMIENKY

### 5.1. Ako posielame tovar?

Spôsoby dodania tovaru vrátane nákladov na jeho dodanie sú uvedené na webovom rozhraní. Konkrétny spôsob dodania tovaru môžete zvoliť v objednávke.

V objednávke bude vždy uvedená konečná cena, ktorá v sebe bude zahŕňať aj náklady na zvolený spôsob dopravy.

### 5.2. Kedy vám tovar dodáme?

Doba dodania tovaru vždy závisí na jeho dostupnosti a zvolenom spôsobe dopravy a platby.

Dobu dodania tovaru externými dopravcami však nemôžeme ovplyvniť. V prípade problémov týkajúcich sa doby dodania nás kontaktujte a my budeme situáciu s dopravcom riešiť.

Tovar, ktorý je skladoom, spravidla expedujeme do piatich pracovných dní od prijatia objednávky (pri zaslaní tovaru na dobierku alebo pri osobnom odbere), prípadne od pripísania platby na náš účet (pri bezhotovostnej platbe).

Tovar, ktorý nie je skladoom, expedujeme, akonáhle je to možné. O presnom dátume vás budeme informovať.

Dodaním tovaru podľa týchto obchodných podmienok sa rozumie okamih, kedy je vám tovar doručený. Ak bezdôvodne odmietnete prevziať tovar, nepovažuje sa táto skutočnosť za nesplnenie povinnosti dodať tovar z našej strany, ani za odstúpenie od zmluvy z vašej strany.

Vlastnícke právo k tovaru nadobúdate okamihom zaplataenia celej kúpnej ceny.

### 5.3. Ako postupovať pri prevzatí tovaru?

Pri prevzatí tovaru skontrolujte neporušenosť jeho obalu. Ak zistíte nedostatky, bezodkladne informujte dopravcu aj nás. Ak odmietnete zásielku s poškodeným obalom prevziať, nepovažuje sa to za bezdôvodné odmietnutie tovaru.

Okamihom prevzatia tovaru (alebo okamihom, kedy ste mali povinnosť tovar prevziať, ale v rozpore so zmluvou ste tak neurobili), na vás prechádza zodpovednosť za náhodnú skazu, poškodenie či stratu tovaru.

Tovar skontrolujte bezodkladne po jeho prevzatí.

### 5.4. Čo sa stane v prípade, že tovar neprevezmete?

Ak je z dôvodov na vašej strane nutné tovar doručovať opakovane alebo iným než dohodnutým spôsobom, ste povinní uhradiť náklady spojené s takýmto doručovaním.

V prípade, že tovar bezdôvodne neprevezmete, v čase dodania podľa bodu 5.2., máme nárok na náhradu nákladov spojených s dodaním tovaru a jeho uskladnením, ako aj ďalších nákladov, ktoré nám z dôvodu neprevzatia tovaru vzniknú.

V prípade platby v hotovosti pri zaslaní tovaru na dobierku alebo pri osobnom odbere máme ďalej právo od zmluvy odstúpiť.

## 6. DODANIE A UPLATNENIE DARČEKOVÉHO POUKAZU

### 6.1. Akým spôsobom Vám bude darčekový poukaz dodaný?

Zaplatený darčekový poukaz Vám zašleme vo formáte PDF na Váš e-mail uvedený v objednávke alebo si ho môžete vyzdvihnúť na našej prevádzke. Darčekový poukaz spravidla zasielame ako prílohu e-mailu potvrdzujúceho zaplataenie objednávky.

## 6.2. Ako môžete čerpať plnenie uvedené na darčekovom poukaze?

Pre poskytnutie plnenia, ktoré je uvedené na darčekovom poukaze, je nutné darčekový poukaz, ktorý Vám bol na základe Vašej objednávky zaslaný alebo odovzdaný, u nás uplatniť. Na darčekovom poukaze sú uvedené najmä nasledujúce údaje:

- popis služby alebo tovaru, ktorý je predmetom darčekového poukazu
- naše identifikačné údaje, vrátane prípadnej adresy prevádzok, kde je možné darčekový poukaz uplatniť
- doba platnosti darčekového poukazu
- unikátny číselný kód darčekového poukazu
- spôsob, akým možno darčekový poukaz uplatniť

## 6.3. Je uplatnenie darčekového poukazu nejakým spôsobom obmedzené

Darčekový poukaz je možné čerpať iba raz. Darčekový poukaz je prenosný a prevoditeľný na inú osobu, a to aj za úplatu. Osoba, ktorá predloží oprávnene nadobudnutý darčekový poukaz, má rovnaké práva ako osoba, ktorá darčekový poukaz zakúpila.

Doba, počas ktorej je možné darčekový poukaz uplatniť, je obmedzená. Darčekový poukaz je možné uplatniť najneskôr v posledný deň doby jeho platnosti.

## 6.4. Kedy môžeme darčekový poukaz odmietnuť?

Vezmite na vedomie, že v určitých situáciách môžeme odmietnuť darčekový poukaz akceptovať a teda plnenie neposkytnúť. Ide o prípady, keď:

- darčekový poukaz bol predložený po uplynutí platnosti
- darčekový poukaz bol už raz vyčerpaný
- darčekový poukaz bol zneplatnený z dôvodu odstúpenia od zmluvy
- poskytnutie plnenia osobe, ktorá darčekový poukaz uplatnila, by bolo v rozpore s platnými právnymi predpismi

# 7. ODSŤÚPENIE OD KÚPNEJ ZMLUVY

## 7.1. Ako môžete od zmluvy odstúpiť?

Od kúpnej zmluvy môžete ako spotrebiteľ bez udania dôvodu odstúpiť v lehote 14 dní odo dňa prevzatia tovaru; ak je dodávka rozdelená do niekoľkých častí, odo dňa prevzatia poslednej dodávky. Oznámenie o odstúpení od kúpnej zmluvy odporúčame zaslať na našu doručovaciu adresu spolu s tovarom alebo na e-mail a bezodkladne potom nám zaslať tovar na našu doručovaciu adresu. Pre odstúpenie od zmluvy možno využiť vzorový formulár.

## 7.2. Aké dôsledky má odstúpenie od zmluvy?

Odstúpením od zmluvy sa zmluva od počiatku ruší a hľadí sa na ňu, ako keby nebola nikdy uzavretá, a to vrátane záväzkov z vedľajších zmlúv, tým nie sú dotknuté ustanovenia bodu 7.4. a 7.5.

Ak vám bol vám spoločne s tovarom poskytnutý s vaším súhlasom darček, stráca darovacia zmluva odstúpením od zmluvy ktoroukoľvek zo strán účinnosti. Darček nám zašlite späť spoločne s vráteným tovarom.

### 7.3. Akým spôsobom nám vrátite tovar?

Tovar ste povinní nám vrátiť do 14 dní od odstúpenia od zmluvy na adresu nášho sídla, prípadne predajnú, ak je zriadená. Tovar neposielajte na dobierku, nie sme povinní ho takto prevziať.

Tovar nám musí byť vrátený nepoškodený, neopotrebený, neznečistený a ak je to možné, tak v pôvodnom obale.

K vrátenému tovaru priložte:

- kópiu dodacieho listu a faktúry (ak boli vystavené) alebo iný doklad preukazujúci zakúpenie tovaru
- písomné vyjadrenie o odstúpení od zmluvy ([na našom formulári](#) alebo inak) a zvolenom spôsobe vrátenia peňazí, v ktorom uvediete hlavne akým spôsobom požadujete peniaze vrátiť, Vašu kontaktnú adresu, telefonický a e-mailový kontakt

Nepredloženie niektorého z vyššie uvedených dokladov nebráni kladnému vybaveniu vášho odstúpenia od zmluvy, ak boli dodržané zákonné podmienky.

V prípade darčekového poukazu nám ho nemusíte zasielať späť. Pri odstúpení od zmluvy zneplatníme darčekový poukaz tak, aby ho nebolo možné použiť.

Pri odstúpení od zmluvy nesiete ako zákazník náklady na vrátenie tovaru. Ak však dodaný tovar nemá vlastnosti, o ktoré ste ako prejavili záujem a ktoré sa zhodujú s popisom uvedeným na webovom rozhraní, náklady na jeho vrátenie a dodanie tovaru, ktorý zodpovedá objednávke, ako aj všetky vaše s tým súvisiace účelne vynaložené náklady znášame my.

### 7.4. Kedy dostanete naspäť svoje peniaze?

Všetky prijaté peňažné prostriedky vám vrátime do 14 dní od odstúpenia od zmluvy. Berte však na vedomie, že nie sme povinní vrátiť vám peniaze skôr, než nám vrátite tovar alebo preukázate, že ste nám tovar odoslali.

Okrem kúpnej ceny máte nárok aj na vrátenie nákladov na dodanie tovaru k vám. Ak ste však zvolili iný ako najlacnejší spôsob dodania tovaru, ktorý ponúkame, vrátime vám náklady na dodanie tovaru vo výške zodpovedajúcej najlacnejšiemu ponúkanému spôsobu dodania tovaru.

Peniaze vám vrátime rovnakým spôsobom, akým sme ich prijali (ak nám do desiatich dní od odstúpenia od zmluvy žiadny iný neoznámite a nevzniknú vám týmto žiadne ďalšie náklady), alebo spôsobom, aký budete požadovať.

Náklady spojené s odoslaním vráteného tovaru na našu adresu hradíte vy, a to aj v prípade, že tovar nemôže byť vrátený pre svoju povahu poštou.

## 7.5. Čo keď bol vrátený tovar poškodený?

Pri zasielaní zabaľte tovar do vhodného obalu tak, aby nedošlo k jeho poškodeniu či zničeniu.

V lehote 10 dní od vrátenia tovaru môžeme preskúmať, či vrátený tovar nie je poškodený, opotrebený alebo čiastočne spotrebovaný. Berte prosím na vedomie, že v prípade poškodenia tovaru nám vzniká nárok na náhradu škody, ktorý môžeme jednostranne započítať proti Vášmu nároku na vrátenie kúpnej ceny.

Ak zistíme, že vami vrátený tovar je poškodený, opotrebovaný, znečistený alebo čiastočne spotrebovaný, zodpovedáte nám za toto zníženie hodnoty tovaru.

## 7.6. Kedy nie je možné odstúpiť od zmluvy?

V súlade s § 7 odstavec 6 zákona o ochrane spotrebiteľa pri predaji tovaru alebo poskytovaní služieb na základe zmluvy uzavretej na diaľku nie je možné odstúpiť mimo iné od zmlúv ich predmetom je:

- 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.

Veďte na vedomie, že v prípade darčekového poukazu nespočíva jeho obsah v trvalom nadobudnutí vlastníckeho práva k darčekovému poukazu, ale vo Vašom oprávnení na plnenie, ktoré je na darčekovom poukaze uvedené. Samotný darčekový poukaz má tak povahu služby. Z tohto dôvodu nemáte nárok na odstúpenie od zmluvy v prípade, že ste darčekový poukaz v priebehu lehoty na odstúpenie od zmluvy využili.

Objednaním darčekového poukazu túto skutočnosť beriete na vedomie a súhlasíte s ňou.

## 7.7. Kedy môžeme od kúpnej zmluvy odstúpiť my?

Vyhradzujeme si právo odstúpiť od zmluvy v nasledujúcich prípadoch:

- neobdržali sme od vás kúpnu cenu v dobe splatnosti alebo ste tovar neprevzali;
- tovar z objektívnych príčin (predovšetkým preto, že tovar sa už nevyrába, dodávateľ prestal dodávať do SR atď.) nie je možné za pôvodných podmienok dodať;
- plnenie sa stane objektívne nemožným alebo protiprávnym.

V prípade, že nastala niektorá z vyššie uvedených skutočností, budeme vás o našom odstúpení od zmluvy bezodkladne informovať.

Ak ste už úplne alebo čiastočne uhradili kúpnu cenu, vrátime vám prijatú čiastku najneskôr do 14 dní od odstúpenia od zmluvy, a to bezhotovostne na účet, ktorý nám na tento účel oznámite, alebo z ktorého ste vykonali úhradu.

## 8. PRÁVA Z VADNÉHO PLNENIA

Ak ste spotrebiteľom, tak sa vaše práva z vadného plnenia sa riadia príslušnými všeobecne záväznými právnymi predpismi (najmä ustanoveniami § 619 a nasl. občianskeho zákonníka). Pri uplatňovaní práv z vadného plnenia budeme postupovať v súlade s naším [Reklamačným poriadkom](#).

## 9. DALŠIE INFORMACE PRE SPOTREBTELA

### 9.1. Aké oprávnenia máme k výkonu našej činnosti?

K predaju tovaru sme oprávnení na základe živnostenského oprávnenia. Na našu činnosť sa nevzťahujú iné povolenia.

Živnostenskú kontrolu vykonáva v rámci svojej pôsobnosti príslušný Okresný úrad odbor živnostenského podnikania. Kontrolu dodržiavania právnych predpisov týkajúcich sa technických požiadaviek na tovar a bezpečnosť tovaru vykonáva Slovenská obchodná inšpekcia (<http://www.soi.sk/>). Slovenská obchodná inšpekcia vykonáva aj kontrolu dodržiavania predpisov na ochranu spotrebiteľa. Práva spotrebiteľov obhajuje aj ich záujmové združenia a iné subjekty na ich ochranu.

### 9.2. Ako vybavujeme sťažnosti?

Prípadné sťažnosti vybavujeme prostredníctvom svojho kontaktného e-mailu. Ďalej sa môžete obrátiť na príslušný živnostenský úrad alebo na Slovenskú obchodnú inšpekciu.

### 9.3. Aké máte práva pri vzniku spotrebiteľského sporu?

Ak ste spotrebiteľ a ak medzi nami vznikne spor zo zmluvy, ktorý sa nepodarí vyriešiť priamo, máte právo obrátiť sa s týmto sporom na Slovenskú obchodnú inšpekciu (adresa: Slovenská obchodná inšpekcia, Ústredný inšpektorát - Odbor pre medzinárodné vzťahy a alternatívne riešenie spotrebiteľských sporov, Prievozská 32, p. p. 29, 827 99 Bratislava 27; webové rozhranie: [www.soi.sk](http://www.soi.sk);; elektronický kontakt: [adr@soi.sk](mailto:adr@soi.sk), [ars@soi.sk](mailto:ars@soi.sk); telefón: +421 (0)2/58 27 21 23, +421 (0)2/58 27 21 41) za účelom alternatívneho riešenia spotrebiteľského sporu. Toto právo môžete uplatniť najneskôr do 1 roka odo dňa doručenia našej zamietavej odpovede na žiadosť spotrebiteľa o nápravu alebo márneho uplynutia 30dňovej lehoty odo dňa, kedy nám spotrebiteľ odoslal žiadosť o nápravu, na ktorú isme neodpovedali. Subjekt alternatívneho riešenia sporu odmietne návrh na riešenie pokiaľ sa nám nepodarí vyriešiť spor komunikáciou alebo pokiaľ vyčísliteľná hodnota sporu nepresahuje sumu 20 eur.

Pre podanie sťažnosti týkajúcej sa tovaru, ktorý ste od nás zakúpili a pre vyhľadanie subjektu alternatívneho riešenia sporu môžete tiež využiť on-line platformu, ktorá je zriadená Európskou komisiou na adrese: <http://ec.europa.eu/consumers/odr/>. Ďalej iste oprávnený, v prípade cezhraničného sporu, obrátiť sa na Európske spotrebiteľské centrum, ktoré vám poskytne adresu na doručovanie, elektronickú adresu alebo telefonický kontakt na subjekt alternatívneho riešenia sporov, ktorý je príslušný na riešenie jeho sporu.

### 9.4. Ako získam informácie o možných alergénoch a ďalšie informácie o tovare?

Poskytovanie informácií o tovare sa riadi nariadením Európskeho parlamentu a Rady č. 1169/2011, o poskytovaní informácií o potravinách spotrebiteľom ("nariadenie").

Základné informácie o skladovaní a spotrebe sú k dispozícii na webovom rozhraní. Plné znenie informácií o produktoch podľa nariadenia vám bude na požiadanie bude predložené v prevádzkarni či pri dovoze tovaru. Informácie vám poskytneme aj na základe vašej telefonickej žiadosti.

## 10. REGISTRÁCIA NA WEBOVOM ROZHRAŇÍ

### 10.1. Ako sa môžete registrovať na webovom rozhraní?

Registráciou prostredníctvom registračného formulára na webovom rozhraní je založený užívateľský účet. Prístupové údaje do užívateľského účtu uchovávajte v tajnosti. Nenesieme zodpovednosť za prípadné zneužitie užívateľského účtu treťou osobou.

Informácie uvádzané pri registrácii musia byť pravdivé a úplné. Účet, pri ktorého založení boli použité nepravdivé alebo neúplné údaje, môžeme bez náhrady zrušiť. V prípade zmien vo vašich údajoch odporúčame vykonať ich bezodkladnú úpravu v užívateľskom účte.

### 10.2. K čomu slúži užívateľský účet?

Prostredníctvom používateľského konta môžete predovšetkým objednávať tovar, sledovať objednávky a spravovať používateľský účet. Prípadné ďalšie funkcie užívateľského účtu sú vždy uvedené na webovom rozhraní.

### 10.3. Kedy môžeme váš užívateľský účet zrušiť?

Berte na vedomie, že máme právo váš užívateľský účet bez náhrady zrušiť, ak prostredníctvom vášho účtu dochádza k porušovaniu dobrých mravov, platných právnych predpisov alebo týchto obchodných podmienok. Ďalej máme právo bez náhrady zrušiť užívateľské účty, ktoré sú neaktívne dlhšie ako 1 rok.

## 11. RECENZIE

### 11.1. Kto môže pridať recenziu?

Všetky používateľské recenzie na webovom rozhraní píše naši skutoční zákazníci, ktorým sme na základe ich objednávky doručili požadovaný tovar.

Uverejňovanie recenzií je povolené až po dokončení nákupu na webovom rozhraní, a to prostredníctvom odkazu zaslaného zákazníkovi e-mailom alebo prostredníctvom používateľského účtu na webovom rozhraní.

Na webovom rozhraní môžu byť taktiež zverejňované recenzie, ktoré boli našimi zákazníkmi zverejnené na verejných internetových službách, najmä v rámci služieb Google, Heuréka a Firmy.cz.

### 11.2. Ako overujeme recenzie?

Každú recenziu pred jej zverejnením overujeme. Recenziu môže zverejniť len zákazník, ktorý dokončil nákup na webovom rozhraní.

Pred prevzatím a zverejnením recenzie z vyššie uvedených verejných internetových služieb overujeme, či boli recenzie napísané našimi skutočnými zákazníkmi.

## 12. OCHRANA AUTORSKÝCH PRÁV, ZODPOVEDNOSŤ A POUŽÍVANIE WEBOVÉHO ROZHRAŇA

### 12.1. Je obsah webových stránok chránený autorským právom?

Obsah webových stránok umiestnených na webovom rozhraní (texty vrátane obchodných podmienok, fotografie, obrázky, logá, programové vybavenie a ďalšie) je chránený naším autorským právom alebo právami ďalších osôb. Obsah nesmiete meniť, kopírovať, rozmnožovať, šíriť ani používať pre ľubovoľný účel bez nášho súhlasu či súhlasu držiteľa autorských práv. Predovšetkým je zakázané bezplatné či úplatné sprístupnenie fotografií a textov umiestnených na webovom rozhraní.

Názvy a označenie výrobkov, tovaru, služieb, firiem a spoločností môžu byť registrovanými ochrannými známkami príslušných vlastníkov.

### 12.2. Zodpovednosť a používanie webového rozhrania

Nenesieme zodpovednosť za chyby, ktoré vznikli v dôsledku zásahov tretích osôb do webového rozhrania alebo v dôsledku jeho použitia v rozpore s jeho určením. Pri využívaní webového rozhrania nesmiete používať postupy, ktoré by mohli narušiť funkciu systému alebo systém neprimerane zaťažovať.

Ak sa pri užívaní webového rozhrania dopustíte akéhokoľvek nezákonného či neetického konania, sme oprávnení obmedziť, pozastaviť alebo ukončiť váš prístup na webové rozhranie, a to bez akejkoľvek náhrady. V tomto prípade ste ďalej povinní uhradiť nám škodu, ktorá vašim konaním podľa tohto odseku preukázateľne vznikla, a to v plnej výške.

Upozorňujeme vás na to, že kliknutím na niektoré odkazy na webovom rozhraní môže dôjsť k opusteniu webového rozhrania a presmerovaniu na webové stránky tretích subjektov.

Tieto obchodné podmienky sú platné a účinné od 13.7.2025