

VŠEOBECNÉ OBCHODNÉ PODMIENKY

I. Základné ustanovenia

1. Tieto všeobecné obchodné podmienky (ďalej len „VOP“) zväzujú upravujú vzťahy medzi kupujúcim (ďalej len kupujúci) a predávajúcim – Katarína Šajbanová - Havkáreň, so sídlom Wolkerova 1292/1, 97404 Banská Bystrica, tel.: +421907416900, DIČ: 1082109149, IČ DPH SK1082109149, IČO 46130454 zapísaná v Živnostenskom registri Okresný úrad Banská Bystrica, číslo živnostenského registra: 620-32339 (ďalej len predávajúci) v oblasti predaja chovateľských potrieb a s ním súvisiaceho tovaru (ďalej len tovar).

2. Predávajúci prevádzkuje na internetových stránkach <https://www.havkaren.sk> internetový obchod (ďalej len e-shop), v ktorom ponúka svoj tovar ku kúpe neobmedzenému počtu kupujúcich. Všeobecné obchodné podmienky sú neoddeliteľnou súčasťou kúpnej zmluvy. Pokiaľ nie je v kúpnej zmluve alebo v jej prílohách výslovne uvedené odchylné dojednania alebo platnosť niektorých ustanovení týchto obchodných podmienok nie je kúpnu zmluvou alebo iným výslovným dojednaním medzi predávajúcim a kupujúcim vylúčená alebo inak modifikovaná, platia v ostatnom pre vzájomné vzťahy zmluvných strán tieto obchodné podmienky.

3. Právne vzťahy predávajúceho so

3.1. - spotrebiteľom výslovne neupravené sa riadia príslušnými ustanoveniami zákona č. 40/1964 Zb. Občiansky zákonník, § 18 ods. 1 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, 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 tovaru na základe zmluvy uzavretej na diaľku“), všetko v znení neskorších právnych predpisov.

3.2. - podnikateľom výslovne neupravené sa riadia príslušnými ustanoveniami zákona č. 513/1991 Zb. Obchodného zákonníka v znení neskorších právnych predpisov.

4. Kupujúci odoslaním objednávky predávajúcemu potvrdzuje, že sa oboznámil s týmito všeobecnými obchodnými podmienkami, ktoré sa budú vzťahovať na kúpnu zmluvu uzavretú v e-shope, ktorý prevádzkuje predávajúci a na všetky právne vzťahy medzi predávajúcim a kupujúcim vzniknuté pri uzatváraní kúpnej zmluvy a reklamácií tovaru. Na základe takto uzavretej kúpnej zmluvy vzniká predávajúcemu záväzok dodať kupujúcemu objednaný tovar a umožniť mu nadobudnúť vlastnícke právo k tovaru a kupujúcemu záväzok objednaný tovar prevziať a zaplatiť zaň predávajúcemu dohodnutú kúpnu cenu spôsobom uvedeným vo VOP (ďalej len kúpna zmluva).

5. Predávajúcim je:

Havkáreň, spadajúca v živnostenskom registri pod meno Katarína Šajbanová - Havkáreň, so sídlom Wolkerova 1292/1, 97404 Banská Bystrica, DIČ: 1082109149, IČ DPH SK1082109149, IČO 46130454 zapísaná v Živnostenskom registri Okresný úrad Banská Bystrica, číslo živnostenského registra: 620-32339, Tel.: +421907416900, e-mail: havkarenbb@gmail.com

6. Kupujúci

6.1. Kupujúci je každý návštevník internetového obchodu, bez ohľadu na to, či jedná ako spotrebiteľ alebo ako podnikateľ (ďalej len „kupujúci“).

6.2. Spotrebiteľom je kupujúci - fyzická osoba, ktorá pri uzatváraní a plnení zmluvy nekoná v rámci predmetu svojej obchodnej alebo inej podnikateľskej činnosti, zamestnania alebo povolania (ďalej len „spotrebiteľ“).

6.3. Podnikateľom je kupujúci - osoba, ktorá nie je spotrebiteľom. Za podnikateľa sa považuje taktiež každá osoba, ktorá uzatvára zmluvy súvisiace s vlastnou obchodnou, výrobnou alebo obdobnou činnosťou pri samostatnom výkone svojho povolania, prípadne osoba, ktorá koná v mene alebo na účet podnikateľa (ďalej len „podnikateľ“).

II. Objednávka

1. Kupujúci uzatvára s predávajúcim kúpnu zmluvu na základe objednávky.

2. Objednávka prostredníctvom e-shopu sa považuje za návrh kupujúceho na uzavretie kúpnej zmluvy, pokiaľ obsahuje identifikáciu kupujúceho:

- Spotrebiteľ - meno a priezvisko, poštovú (t.j. dodáciu) a fakturačnú adresu.
- Fyzická osoba - podnikateľ: obchodné meno, miesto podnikania, IČO alebo iné číslo príslušného zápisu do registra, IČ DPH, pokiaľ je kupujúci platcom DPH .
- Právnická osoba: obchodné meno, sídlo, IČO, daňové identifikačné číslo, IČ DPH, pokiaľ je kupujúci platcom DPH.
- telefonický kontakt
- emailový kontakt
- názov tovaru uvedením druhového a typového označenia
- počet objednávaných kusov
- spôsob platby
- spôsob dodania
- dátum objednania (objednávka prostredníctvom e-shopu podmienky bodu 3 spĺňa automaticky)

3. Pred odoslaním objednávky predávajúcemu prostredníctvom e-shopu je kupujúci povinný skontrolovať všetky v nej uvedené údaje. Kupujúci zodpovedá za pravdivosť a úplnosť údajov uvedených v objednávke.

4. V prípade, ak je kupujúcim spotrebiteľ, pôjde o návrh na uzavretie kúpnej zmluvy uzatvorenej na diaľku podľa zákona č. 102/2014 Z. z. o v znení neskorších predpisov.

5. Dostupnosť ponúkaného tovaru je vyjadrená v e-shope slovom skladom alebo uvedením počtu dní, do ktorých bude dostupný alebo slovom na objednávku. Pokiaľ údaj o dostupnosti tovaru nie je uvedený, predávajúci oznámi kupujúcemu dostupnosť tovaru telefonicky alebo e-mailom na základe dopytu pred odoslaním objednávky. Pokiaľ je pri tovare, ktorý nie je k dispozícii skladom uvedená cena, táto cena je iba informatívna a môže sa líšiť od kúpnej ceny. Kupujúci je povinný zadať predávajúcemu pri nedostupnom tovare dopyt na základe, ktorého mu bude predávajúcim oznámená konkrétna kúpna cena tovaru.

6. Kupujúci zaslaním objednávky potvrdzuje, že si tieto obchodné podmienky prečítal a v celom rozsahu s nimi súhlasí a že bol oboznámený s tým, že súčasťou objednávky je povinnosť zaplatiť kúpnu cenu.

III. Uzavretie kúpnej zmluvy

1. Po doručení objednávky predávajúcemu bude táto objednávka zaevidovaná v informačnom systéme predávajúceho. Po overení dostupnosti tovaru, platných cien a termínu dodania tovaru predávajúci odošle kupujúcemu potvrdenie o uzavretí kúpnej zmluvy, označené ako potvrdenie objednávky na ním určenú emailovú adresu, ktoré bude obsahovať číslo objednávky a ostatné údaje objednávky kupujúceho.

2. Momentom doručenia potvrdenia objednávky kupujúcemu dôjde k uzavretiu kúpnej zmluvy.

3. Náklady vzniknuté kupujúcemu pri použití komunikačných prostriedkov na diaľku v súvislosti s uzatvorením kúpnej zmluvy (napr. náklady na internetové pripojenie alebo náklady na telefonickú komunikáciu) si hradí kupujúci sám.

IV. Stornovanie objednávky

1. Kupujúci má právo odvolať objednávku v lehote do 24 hodín po doručení objednávky predávajúcemu, pokiaľ odvolanie objednávky doručí predávajúcemu skôr, než predávajúci doručí kupujúcemu potvrdenie objednávky. Kupujúci je povinný uviesť v zrušení/odvolaní objednávky obsahové náležitosti objednávky.

2. V prípade, ak predávajúci po zaevidovaní objednávky nebude schopný dodať kupujúcemu tovar, predávajúci informuje kupujúceho emailom o zmene parametrov objednávky (protinávrh). Kupujúci má právo protinávrh predávajúceho buď akceptovať alebo odmietnuť.

V. Dodanie tovaru

1. Predávajúci je povinný dodať kupujúcemu tovar v objednanom množstve, akosti a vyhotovení a musí ho zabaliť alebo vybaviť na prepravu spôsobom, aby predišiel jeho poškodeniu.

2. Ak má predávajúci podľa zmluvy odoslať tovar, môže tak urobiť s podmienkou, že tovar alebo doklady umožňujúce nakladanie s tovarom sa odovzdajú kupujúcemu len po zaplatení kúpnej ceny.

3. Kupujúci znáša náklady spojené s dodaním tovaru.

4. Ak nie je v kúpnej zmluve uvedené inak, spôsob dodania tovaru určuje predávajúci. V prípade, že je spôsob dopravy objednaného tovaru dohodnutý na základe požiadavky kupujúceho, nesie kupujúci riziko spojené s takým spôsobom dopravy, vrátane prípadných dodatočných nákladov za zvolený spôsob dopravy.

5. O odoslaní tovaru sa prevádzkovateľ zaväzuje informovať kupujúceho na elektronickú adresu uvedenú kupujúcim pri vytvorení objednávky.

6. V prípade požiadavky kupujúceho o zaslanie tovaru do zahraničia si prevádzkovateľ vyhradzuje právo pripočítať k cene dopravy náklady za dopravu do zahraničia, o ktorých vopred upovedomí kupujúceho.

7. Kupujúcemu je tovar v rámci SR dodaný kuriérskou spoločnosťou **DPD**, za nasledovných podmienok:

- Objednávka v celkovej cene do 80 € - doručenie 4,40 € + 1,10 € platba na dobierku
- Objednávka v celkovej cene nad 80 € - doručenie **ZDARMA**

5. Kupujúcemu je tovar v rámci SR dodaný **Slovenskou poštou** (balík na poštu), za nasledovných podmienok:

- objednávka v celkovej cene **do 80 EUR** - doručenie je 3,90€ + 1,10€ v prípade platby na dobierku
- objednávka v celkovej cene **nad 80 EUR** - doručenie **ZDARMA**

6. Kupujúcemu je tovar v rámci SR dodaný službou **Packeta**, za nasledovných podmienok:

- výdaj zásielky v celkovej cene **do 80 EUR** v sieti výdajných miest v SR - doručenie 3,90€ + 1,10€
v prípade platby na dobierku
- výdaj zásielky v celkovej cene **nad 80 EUR** - doručenie **ZDARMA**

7. Tovar označený skladoom bude v prípade platby na dobierku dodaný do 48 hodín od objednávky alebo od prijatia platby kúpnej ceny na účet predávajúceho. V ostatných prípadoch bude tovar dodaný v príslušnom dodacom termíne uvedenom pri tovare v rámci e-shopu. V cene dopravy je zahrnuté aj balné

8. Ak predávajúci dodáva tovar kupujúcemu na miesto určené kupujúcim, kupujúci je povinný prevziať vec pri dodaní, a to osobne alebo zabezpečiť, aby tovar prevzala osoba, ktorá môže zastúpiť kupujúceho na základe zákona alebo prostredníctvom plnej moci pre prípad neprítomnosti na prevzatie tovaru v mieste dodania (ďalej len zástupca) a písomne potvrdiť dopravcovi prevzatie tovaru na dodacom liste. Ak bude potrebné dodanie tovaru opakovať z dôvodu neprítomnosti kupujúceho na mieste určenom v kúpnej zmluve, všetky náklady takto vzniknuté hradí kupujúci.

9. Tovar sa považuje za dodaný okamihom prevzatia tovaru kupujúcim resp. jeho zástupcom na adrese uvedenej v objednávke.

10. Tovar sa považuje za prevzatý kupujúcim okamihom, keď kupujúci alebo jeho zástupca s výnimkou dopravcu prevezme všetky časti objednaného tovaru alebo ak sa:

- tovary objednané kupujúcim v jednej objednávke dodávajú oddelene okamihom prevzatia tovaru, ktorý bol dodaný ako posledný.
- dodáva tovar pozostávajúci z viacerých dielov alebo kusov okamihom prevzatia posledného dielu alebo posledného kusu.
- tovar dodáva opakovane počas vymedzeného obdobia okamihom prevzatia prvého dodaného tovaru.

11. Pokiaľ predávajúci nemôže odoslať tovar z dôvodov na strane dodávateľa ako osoby, od ktorej tovar kupuje predávajúci je povinný kupujúceho bezodkladne informovať o tejto skutočnosti zaslaním emailovej správy alebo SMS.

12. Kupujúci je povinný skontrolovať tovar ako aj jeho obal pred jeho prevzatím. Ak kupujúci zistí, že tovar alebo obal tovaru je mechanicky poškodený je povinný túto skutočnosť oznámiť dopravcovi a v jeho prítomnosti skontrolovať stav tovaru. V prípade zistenia poškodenia tovaru je kupujúci povinný uviesť povahu a rozsah poškodenia do dodacieho listu, ktorého správnosť potvrdí dopravca. Poškodenie tovaru nie je dôvodom na odmietnutie prevzatia tovaru kupujúcim je však dôvodom na uplatnenie reklamácie vady tovaru.

13. Predávajúci je povinný vydať kupujúcemu doklad o kúpe tovaru, v ktorom je uvedené:

- meno a priezvisko (obchodné meno a sídlo predávajúceho)
- adresa
- dátum predaj
- názov a množstvo tovaru
- cena jednotlivého tovaru (s DPH- bez DPH) a celková cena (s DPH), ktorú spotrebiteľ zaplatil
- pri predaji tovaru s následnou dodávkou adresa miesta určenia, dátum a čas dodávky.

14. Doklad o kúpe tovaru podľa bodu 13 (faktúru) zašle predávajúci kupujúcemu spolu s odosielaným tovarom.

15. V prípade, ak je kupujúcim spotrebiteľ potvrdenie objednávky bude obsahovať náležitosti podľa § 3 ods. 1 zákona č. 102/2014 Z. z. Informácia o vlastnostiach predávaného tovaru o spôsobe použitia, montáže a údržby tovaru a o nebezpečenstve, ktoré vyplýva z jeho nesprávneho použitia montáže alebo údržby o podmienkach uchovávaní a skladovania bude obsiahnutá v priloženom písomnom návode. Náležitosti podľa § 3 ods. 1 zákona č. 102/2014 Z. z. budú okrem návodu obsiahnuté vo VOP, ktoré budú prílohou emailu označeného ako potvrdenie objednávky.

16. Poistenie tovaru do hodnoty 2500 € vrátane DPH je zahrnuté v cene poplatku za dodanie tovaru dopravcom.

VI. Nadobudnutie vlastníckeho práva k tovaru

1. Vlastníctvo k objednanému tovaru nadobúda kupujúci prevzatím veci v mieste dodania ním určenom. Nebezpečenstvo náhodnej skazy a náhodného zhoršenia tovaru vrátane úžitkov prechádza na kupujúceho súčasne s nadobudnutím vlastníctva.

2. Predávajúci nenesie zodpovednosť za oneskorené doručenie tovaru spôsobené nesprávne uvedenou adresou kupujúceho.

VII. Kúpna cena a platobné podmienky

1. Kupujúci je povinný zaplatiť predávajúcemu kúpnu cenu za objednaný tovar uvedenú pri každom tovare ponúkanom v e-shope vrátane nákladov na dodanie tovaru podľa týchto VOP.

2. Predávajúci má právo požadovať od kupujúceho zaplataenie 100 % kúpnej ceny pred dodaním tovaru pokiaľ je nutné objednaný tovar najskôr objednať od tretej osoby alebo pokiaľ sa objednaný tovar dodáva odoslaním prostredníctvom dopravcu a kupujúci nepožiadá o zaplataenie kúpnej ceny formou dobierky. Zaplataenie kúpnej ceny formou dobierky môže byť do sumy 80 € nad túto sumu predávajúci vyžaduje platbu vopred.

3. Predávajúci ponúka na výber z týchto spôsobov platby: platobnou kartou cez internet, bankovým prevodom po dokončení objednávky, na dobierku pri prevzatí tovaru od prepravcu, platobnou kartou alebo v hotovosti pri osobnom odbere na výdajnom mieste prevádzkovateľa.

- Pri voľbe platby platobnou kartou cez internet bude kupujúci po dokončení objednávky presmerovaný na platobný server tretej strany, kde vyplní potrebné platobné údaje. Po overení ich platnosti bude objednávka potvrdená a suma vo výške kúpnej ceny bude odpočítaná z účtu kupujúceho.

- Pri voľbe platby bankovým prevodom, uhradí kupujúci cenu objednávky pred jej vybavením na bankový účet prevádzkovateľa. Pre vybavenie objednávky je potrebné uhradiť platbu pod variabilným symbolom, ktorým je číslo objednávky a ktorý kupujúci získa pri dokončení objednávky. V prípade platby za tovar formou bankového prevodu sa považuje kúpna cena uhradená dňom pripísania príslušnej čiastky na účet predávajúceho.

- V prípade platby na dobierku (do sumy 80€) pri prevzatí tovaru od prepravcu si prevádzkovateľ vyhradzuje právo pripočítať náklady za vybavenie dobierky k sume objednávky podľa aktuálneho cenníka prepravcu

- Ceny ponúkaného tovaru a služieb sú uvedené vrátane dane z pridanej hodnoty (ďalej len „DPH“), pokiaľ nie je pri cene vyslovene uvedené, že cena je uvedená bez DPH.

VIII. Zodpovednosť za vady tovaru a záruka (viac v reklamačnom poriadku)

1. Ustanovenia tohto článku VIII. VOP o zodpovednosti za vady tovaru a záruke sa vzťahujú na spotrebiteľov. Práva a povinnosti predávajúceho a kupujúceho, ktorý nie je spotrebiteľom sú upravené v zák. č. 513/1991 Z.z., Obchodnom zákonníku v znení neskorších právnych predpisov.

2. Predávajúci zodpovedá za vady, ktoré má predaná vec pri prevzatí kupujúcim, ako aj za vady, ktoré sa vyskytnú po prevzatí veci v záručnej dobe (záruka).

3. Predávajúci nezodpovedá za vady tovaru, na ktoré výslovne upozornil.

4. Záručná doba pri predaji tovaru spotrebiteľom je 24 mesiacov. Predávajúci môže jednostranným vyhlásením uviesť pri tovare dlhšiu záručnú dobu.

5. Pri veciach predávaných za nižšiu cenu predávajúci nezodpovedá za vadu, pre ktorú bola dojednaná nižšia cena.

6. Záručné doby začínajú plynúť od prevzatia veci kupujúcim.

7. Práva zo zodpovednosti za vady sa uplatňujú u predávajúceho, u ktorého bola vec kúpená.

8. Práva zo zodpovednosti za vady veci, pre ktoré platí záručná doba zaniknú ak sa neuplatnili v záručnej dobe.

9. Doba od uplatnenia práva zo zodpovednosti za vady až do doby, keď kupujúci po skončení opravy bol povinný vec prevziať sa do záručnej doby nepočíta.

10. Ak dôjde k výmene záručná doba začne znova plynúť od prevzatia novej veci.

11. Predávajúci nezodpovedá za vady spôsobené:

a) mechanickým poškodením v dôsledku nesprávneho zaobchádzania resp. zaobchádzaním v rozpore s návodom na užívanie

b) bežným opotrebením resp. zmenou na spotrebnom materiáli

c) zásahom nepovolanej osoby, vrátane užívateľa, prípadne iným neodborným zásahom

d) omylom kupujúceho vzťahujúcim sa na vlastnosti tovaru, ktoré predpokladal z fotografií ponúkaného tovaru v e-shope pri objednávaní tovaru

e) v dôsledku opravy tovaru vykonanej neautorizovanou osobou

IX. Reklamácia tovaru (viac v reklamačnom poriadku)

1. Ustanovenia tohto článku IX. VOP o reklamacii tovaru sa vzťahujú na kupujúcich -spotrebiteľov. Práva a povinnosti predávajúceho a kupujúceho, ktorý nie je spotrebiteľom sú upravené v zák. č. 513/1991 Z.z., Obchodnom zákonníku v znení neskorších právnych predpisov.

2. Reklamáciou sa rozumie uplatnenie zodpovednosti za vady tovaru kupujúcim.

3. Predávajúci je povinný pri uplatnení reklamácie vydať kupujúcemu potvrdenie. 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. Predávajúci je povinný o vybavení reklamácie vydať písomný doklad najneskôr do 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie.

4. V prípade reklamácie:

4.1. 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
- namiesto odstránenia vady požadovať výmenu veci alebo ak sa vada týka len súčasti veci, výmenu súčasti, ak tým predávajúcemu nevznikne neprimerané náklady vzhľadom na cenu tovaru alebo závažnosť vady. Predávajúci môže vždy namiesto odstránenia vady vymeniť chybnú vec za bezchybnú, ak to kupujúcemu nespôsobí závažné ťažkosti.

Ak kupujúci nemôže pre opätovné vyskytnutie sa vady po oprave alebo pre väčší počet vád vec riadne užívať, kupujúci má právo:

- na výmenu veci

alebo

- odstúpiť od zmluvy.

Za opätovné vyskytnutie sa vady po oprave sa považuje taká vada, ktorá sa vyskytla po jej aspoň dvoch predchádzajúcich opravách. O rovnakú vadu však nejde, ak sa po predchádzajúcej oprave objaví iná vada, ktorá ešte nebola reklamovaná. Za väčší počet vád sa považuje, ak tovar má súčasne najmenej tri odstrániteľné vady, pričom každá z týchto vád bráni riadnemu užívaniu tovaru.

4.2. 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 veci

alebo

- odstúpiť od zmluvy

V prípade inej neodstrániteľnej vady má kupujúci právo na primeranú zľavu z ceny veci.

5. Na základe rozhodnutia kupujúceho, ktoré z týchto práv uplatňuje je predávajúci povinný určiť spôsob vybavenia reklamácie ihneď v zložitých prípadoch najneskôr do 3 pracovných dní odo dňa uplatnenia reklamácie v odôvodnených prípadoch najmä, ak sa vyžaduje zložité technické zhodnotenie stavu tovaru najneskôr do 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie.

6. Po určení spôsobu vybavenia reklamácie sa reklamácia vybaví ihneď v odôvodnených prípadoch možno reklamáciu vybaviť aj neskôr; vybavenie reklamácie však nesmie trvať dlhšie ako 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie.

7. Po uplynutí lehoty na vybavenie reklamácie má kupujúci právo od zmluvy odstúpiť alebo má právo na výmenu tovaru za nový výrobok.

8. Ak kupujúci reklamáciu tovaru uplatnil počas prvých 12 mesiacov od kúpy, môže predávajúci vybaviť reklamáciu zamietnutím len na základe odborného posúdenia, bez ohľadu na výsledok odborného posúdenia nemožno od spotrebiteľa vyžadovať úhradu nákladov na odborné posúdenie ani iné náklady súvisiace s odborným posúdením. Predávajúci je povinný poskytnúť spotrebiteľovi kópiu odborného posúdenia odôvodňujúceho zamietnutie reklamácie najneskôr do 14 dní odo dňa vybavenia reklamácie.

9. Ak kupujúci reklamáciu tovaru uplatnil po 12 mesiacoch od kúpy a predávajúci ju zamietol, osoba, ktorá reklamáciu vybavila je povinná v doklade o vybavení reklamácie uviesť komu môže spotrebiteľ zaslať tovar na odborné posúdenie. Ak je tovar zaslaný na odborné posúdenie určenej osobe, náklady odborného posúdenia, ako aj všetky ostatné s tým súvisiace účelne vynaložené náklady znáša predávajúci bez ohľadu na výsledok odborného posúdenia. Ak spotrebiteľ odborným posúdením preukáže zodpovednosť predávajúceho za vadu, môže reklamáciu uplatniť znova, počas vykonávania odborného posúdenia záručná doba neplynie. Predávajúci je povinný spotrebiteľovi uhradiť 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 nemožno zamietnuť.

10. Kupujúci je povinný poskytnúť predávajúcemu bezodkladne akúkoľvek súčinnosť k overeniu existencie reklamovanej chyby a k jej odstráneniu. Kupujúci je taktiež povinný dodať tovar pri uplatnení reklamácie čistý v riadnom obale, vrátane všetkých jeho súčastí a príslušenstva.

X. Odstúpenie od zmluvy

1. Ustanovenia tohto článku X. VOP o odstúpení sa vzťahujú na kupujúcich – spotrebiteľov. Práva a povinnosti predávajúceho a kupujúceho, ktorý nie je spotrebiteľom, sú upravené v zák. č. 513/1991 Z.z., Obchodnom zákonníku v znení neskorších právnych predpisov.

2. Ak je kupujúcim spotrebiteľ, má právo odstúpiť od zmluvy do 14 dní odo dňa prevzatia tovaru z kúpnej zmluvy aj bez uvedenia dôvodu. Spotrebiteľ má právo odstúpiť od zmluvy aj pred začatím plynutia lehoty na odstúpenie od zmluvy, to jest pred momentom prevzatia tovaru. Lehota na odstúpenie od zmluvy sa považuje za zachovanú, ak oznámenie o odstúpení od zmluvy bolo odoslané predávajúcemu najneskôr v posledný deň lehoty.

3. Ak sa predávajúci a spotrebiteľ nedohodli inak a predávajúci nesplní povinnosť dodať objednaný tovar v lehote 30 dní a nedodá tovar ani v dodatočnej primeranej lehote, spotrebiteľ má právo odstúpiť od zmluvy.

4. Spotrebiteľ môže uplatniť právo na odstúpenie od zmluvy u predávajúceho v listinnej podobe doručením odstúpenia na adresu sídla predávajúceho alebo v podobe zápisu na inom trvanlivom nosiči, napr. faxom alebo emailom (ďalej len oznámenie o odstúpení od zmluvy).

5. Ak je kupujúcim spotrebiteľ, môže použiť formulár na odstúpenie od zmluvy podľa § 10 ods. č. 3 zákona č. 102/2014 Z.z.

VZOROVÝ FORMULÁR NA ODSÚPENIE OD ZMLUVY <https://www.havkaren.sk/pdf/reklamacny-formular.pdf>

6. Predávajúci je povinný:

- bez zbytočného odkladu, najneskôr do 14 dní odo dňa doručenia oznámenia o odstúpení od zmluvy vrátiť spotrebiteľovi všetky platby, ktoré od neho prijal na základe zmluvy alebo v súvislosti s ňou, vrátane nákladov na dopravu, dodanie a poštovné a iných nákladov a poplatkov,

- vrátiť spotrebiteľovi platby rovnakým spôsobom, aký použil spotrebiteľ pri svojej platbe. Tým nie je dotknuté právo kupujúceho dohodnúť sa s predávajúcim na inom spôsobe platby, ak v súvislosti s tým spotrebiteľovi nebudú účtované žiadne ďalšie poplatky.

7. Predávajúci nie je povinný uhradiť spotrebiteľovi dodatočné náklady, ak si spotrebiteľ výslovne zvolil iný spôsob doručenia, ako je najlacnejší bežný spôsob doručenia ponúkaný predávajúcim. Dodatočnými nákladmi sa rozumie rozdiel medzi nákladmi na doručenie, ktoré si zvolil spotrebiteľ a nákladmi na najlacnejší bežný spôsob doručenia ponúkaný predávajúcim.

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

9. Ak spotrebiteľ odstúpi od zmluvy, znáša náklady na vrátenie tovaru predávajúcemu a náklady na vrátenie tovaru, ktorý vzhľadom na jeho povahu nie je možné vrátiť prostredníctvom pošty.

10. Spotrebiteľ je povinný najneskôr do 14 dní odo dňa odstúpenia od zmluvy zaslať tovar späť alebo ho odovzdať predávajúcemu alebo osobe poverenej predávajúcim na prevzatie tovaru. To neplatí, ak predávajúci navrhne, že si tovar vyzdvihne osobne alebo prostredníctvom ním poverenej osoby. Lehota podľa prvej vety sa považuje za zachovanú, ak bol tovar odovzdaný na prepravu najneskôr v posledný deň lehoty.

11. Spotrebiteľ nemôže odstúpiť od zmluvy, predmetom ktorej je predaj tovaru zhotoveného podľa osobitných požiadaviek kupujúceho, tovaru vyrobeného na mieru alebo tovaru určeného osobitne pre jedného kupujúceho.

12. Spotrebiteľ je povinný vrátiť tovar úplný, s kompletnou dokumentáciou, nepoškodený, čistý a zodpovedá za zníženie hodnoty tovaru, ktoré vzniklo v dôsledku takeého zaobchádzania s tovarom, ktoré je nad rámec zaobchádzania potrebného na zistenie vlastností a funkčnosti tovaru.

13. Predávajúci je oprávnený odstúpiť od kúpnej zmluvy v prípade:

- vypredania zásob
- nedostupnosti tovaru
- vyššej moci
- nedodania tovaru kupujúcemu v lehote podľa týchto VOP alebo v dohodnutej cene
- omeškania kupujúceho s prevzatím tovaru

14. V prípade odstúpenia od kúpnej zmluvy v prípade omeškania kupujúceho s prevzatím tovaru má predávajúci právo na náhradu nákladov, ktoré mu vznikli v súvislosti s nadobudnutím a dodaním tovaru kupujúcemu. Tieto náklady si môže predávajúci započítať na už zaplatenú kúpnu cenu. Zvyšok kúpnej ceny je predávajúci povinný vrátiť kupujúcemu v lehote 14 dní od odstúpenia od zmluvy, a to bezhotovostným prevodom na účet kupujúceho, pokiaľ si zmluvné strany nedohodnú iný spôsob vrátenia kúpnej ceny.

15. Predávajúci je povinný odstúpenie od kúpnej zmluvy bezodkladne doručiť kupujúcemu a vrátiť mu už zaplatenú kúpnu cenu za objednaný tovar do 14 dní od odstúpenia od zmluvy bezhotovostným prevodom na účet určený kupujúcim, ak sa zmluvné strany nedohodnú na inom spôsobe vrátenia kúpnej ceny. Odstúpením od kúpnej zmluvy nezaniká právo predávajúceho na náhradu škody voči kupujúcemu za podmienok stanovených príslušnými právnymi predpismi, publikovanými v Zbierke zákonov SR.

XI. Doba trvania zmluvy

1. Kúpna zmluva sa uzatvára na dobu určitú, t.j. do momentu splnenia záväzku predávajúceho dodať kupujúcemu objednaný tovar a umožniť mu nadobudnúť vlastnícke právo k tovaru a súčasne splnenia záväzku kupujúceho objednaný tovar prevziať a zaplatiť zaň predávajúcemu dohodnutú kúpnu cenu, pričom zmluva zaniká momentom splnenia neskoršieho z uvedených záväzkov.

XII. Orgán dozoru

Slovenská obchodná inšpekcia (SOI) Inšpektorát SOI pre Banskobystrický kraj, Dolná 46, 974 00 Banská Bystrica 1, Odbor výkonu dozoru tel. č.: 048/412 49 69 048/415 18 71 fax. č: 048/4124 693

<https://www.soi.sk/>

<http://www.soi.sk/sk/Podavanie-podnetov-staznosti-navrhov-a-ziadosti.soi>

XIII. Ochrana osobných údajov

1. Kupujúci objednávkou na stránke <https://www.havkaren.sk/> dobrovoľne poskytuje svoje osobné údaje predávajúcemu a súhlasí so spracovaním jeho osobných údajov uvedených v objednávke v informačných systémoch predávajúceho v rozsahu: meno, priezvisko, titul, adresa, adresa pre doručenie, telefón, e-mail (ďalej ako osobné údaje).

2. Kupujúci berie na vedomie, že osobné údaje, ktoré uviedol, predávajúci spracováva vo všetkých svojich informačných systémoch, a to za účelom uzatvorenia a plnenia zmluvy na základe VOP (v zmysle čl. 6 ods. 1 písm. b) GDPR) na dobu nevyhnutnú na plnenie zmluvy a plnenie povinností predávajúceho podľa všeobecne záväzných právnych predpisov.

3. Na základe ustanovenia čl. 13 GDPR kupujúci berie na vedomie, že:

- má právo požadovať od predávajúceho prístup k svojim osobným údajom
- má právo požadovať od predávajúceho ich opravu alebo vymazanie alebo obmedzenie spracúvania

- má právo namietat' proti spracúvaniu, ako aj právo na prenosnosť údajov
 - má právo podať sťažnosť dozornému orgánu
 - poskytnutie osobných údajov je požiadavkou, ktorá je potrebná na uzavretie zmluvy, kupujúci nie je povinný osobné údaje poskytnúť, následkom toho však nemôže byť zmluva medzi ním a predávajúcim uzatvorená
 - ak bude poskytnutie osobných údajov založené na súhlase, má právo súhlas odvolať bez toho, aby to malo vplyv na zákonnosť spracúvania založeného na súhlase udelenom pred jeho odvolaním, a to zaslaním emailu s jednoduchým oznámením na adresu: havkarenbb@gmail.com
4. Objednávateľ berie na vedomie, že Podmienky ochrany osobných údajov v zmysle Nariadenia GDPR sú uvedené v samostatnej časti Ochrana osobných údajov nachádzajúcej sa <https://www.havkaren.sk/pdf/GDPR-1-Havkaren.pdf> na tejto stránke: [www.https://www.havkaren.sk/](https://www.havkaren.sk/)
5. Uverejnením podľa predchádzajúceho bodu tohto článku si predávajúci plní svoju povinnosť podľa čl. 13 a 15-22 GDPR

XIV. Alternatívne riešenie sporov

1. Spotrebiteľ má právo obrátiť sa na predávajúceho so žiadosťou o nápravu, ak nie je spokojný so spôsobom, ktorým predávajúci vybavil jeho reklamáciu alebo ak sa domnieva, že predávajúci porušil jeho práva. Spotrebiteľ má právo podať návrh na začatie alternatívneho riešenia sporu (ďalej len návrh) subjektu alternatívneho riešenia sporov, ak predávajúci na žiadosť podľa predchádzajúcej vety odpovedal zamietavo alebo na ňu neodpovedal do 30 dní odo dňa jej odoslania. Možnosti a podmienky riešenia sporu prostredníctvom systému alternatívneho riešenia sporov sú uvedené v zákone č. 391/2015 Z.z. o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov. Prevádzkovateľ odporúča kupujúcemu najskôr využiť elektronickú adresu havkarenbb@gmail.com pre vyriešenie vzniknutej situácie skôr ako bude pristúpené k mimosúdnu riešeniu sporu.

2. Návrh podáva spotrebiteľ príslušnému subjektu alternatívneho riešenia sporov; možnosť obrátiť sa na súd tým nie je dotknutá. Ak sú na alternatívne riešenie sporu príslušné viaceré subjekty alternatívneho riešenia sporov, právo voľby, ktorému z nich podá návrh, má spotrebiteľ.

3. Návrh musí obsahovať:

- a) meno a priezvisko spotrebiteľa, adresu na doručovanie, elektronickú adresu a telefonický kontakt, ak ich má
- b) presné označenie predávajúceho
- c) úplný a zrozumiteľný opis rozhodujúcich skutočností
- d) označenie, čoho sa spotrebiteľ domáha e) dátum, kedy sa spotrebiteľ obrátil na predávajúceho so žiadosťou o nápravu a informáciu, že pokus o vyriešenie sporu priamo s predávajúcim bol bezvýsledný
- f) vyhlásenie o tom, že vo veci nebol zaslaný rovnaký návrh inému subjektu alternatívneho riešenia sporov, nerozhodol vo veci súd alebo rozhodcovský súd, vo veci nebola uzavretá dohoda o mediácii ani nebolo vo veci ukončené alternatívne riešenie sporu spôsobom podľa § 20 ods. 1 písm. a) až e) zák. č. 391/2015 Z.z.

4. K návrhu spotrebiteľ priloží doklady súvisiace s predmetom sporu, ktoré preukazujú skutočnosti uvedené v návrhu. Návrh možno podať v listinnej podobe, elektronickej podobe alebo ústne do zápisnice.

5. Spotrebiteľ môže podať návrh na začatie alternatívneho riešenia sporu prostredníctvom platformy riešenia spotrebiteľských sporov online (platformy RSO), ktorá je v zmysle ustanovení čl. 5 Nariadenia Európskeho parlamentu a Rady (EÚ) č. 524/2013 o riešení spotrebiteľských sporov online, ktorým sa mení Nariadenie (ES) č. 2006/2004 a Smernica 2009/22/ES, oficiálnou webovou stránkou spravovanou Európskou komisiou:

<https://webgate.ec.europa.eu/odr/main/index.cfm?event=main.home.show&lng=SK>

XV. Záverečné ustanovenia

- 1.** Predávajúci si vyhradzuje právo na zmenu týchto VOP okrem prípadu uzavretia kúpnej zmluvy so spotrebiteľom. Povinnosť písomného oznámenia zmeny týchto VOP je splnená jej zverejnením na internetovej stránke e-shopu predávajúceho.
- 2.** Zmluvné strany sa dohodli, že komunikácia medzi nimi vrátane zmien uzatvorenej kúpnej zmluvy bude uskutočňovaná e-mailom prostredníctvom e-mailovej adresy predávajúceho uvedenej v týchto VOP a emailovej adresy kupujúceho uvedenej v objednávke, pokiaľ tieto VOP neumožňujú aj inú formu komunikácie. E-mailové správy zaslané alebo doručené na iné e-mailové adresy nevyvolávajú zamýšľané právne účinky, pokiaľ sa zmluvné strany nedohodnú inak. Všetky úkony podľa tejto zmluvy sa uskutočňujú v slovenskom jazyku, pokiaľ sa zmluvné strany nedohodnú inak.
- 3.** Jazykom komunikácie medzi prevádzkovateľom a kupujúcim a jazykom kúpnej zmluvy je slovenský jazyk. Uzatvorené kúpne zmluvy sú archivované prevádzkovateľom v elektronickej podobe a nie sú prístupné iným osobám
- 4.** Tieto VOP nadobúdajú platnosť a účinnosť dňom ich zverejnenia na internetovej stránke e-shopu.
- 5.** Kupujúci má právo požiadať pred odoslaním objednávky o zasielanie informačných letákov a reklamných emailov a textovej správy (SMS) od predávajúceho, pričom ich zasielanie môže byť kedykoľvek kupujúcim zrušené zaslaním emailu na adresu predávajúceho.
- 6.** Kupujúci má právo kedykoľvek zrušiť svoju registráciu v e-shope, a to zaslaním emailu so žiadosťou o zrušenie registrácie na adresu predávajúceho alebo písomnou žiadosťou na adresu predávajúceho.
- 7.** 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.
- 8.** Na právne vzťahy neupravené týmito VOP sa vzťahujú príslušné ustanovenia Obchodného zákonníka v prípade, ak kupujúcim je podnikateľ a Občianskeho zákonníka, zákona č. 102/2014 Z. z. a zákona č. 22/2004 Z. z., zákona č. 250/2007 Z. z., zákona č. 122/2013 Z.z., ak je kupujúcim spotrebiteľ.
- 9.** Akékoľvek spory, vyplývajúce z kúpnej zmluvy medzi predávajúcim a kupujúcim budú predmetom súdneho konania v zmysle zákona č. 160/2015 Z.z. civilného sporového poriadku.

Všeobecné obchodné podmienky nadobudli platnosť 01.5.2022

Predchádzajúce Všeobecné obchodné podmienky platné do 30.04.2022 nájdete tu:

<https://www.havkaren.sk/pdf/vseobecne-obchodne-podmienky-30.4.2022.pdf>