Všeobecné obchodné podmienky

VŠEOBECNÉ OBCHODNÉ PODMIENKY (VOP)

zelux.sk - účinné od: 23.07.2025

Preambula

Vitajte na našej webovej stránke! Ďakujeme, že ste nám pri nákupe prejavili dôveru.

Ak máte akékoľvek otázky týkajúce sa týchto Všeobecných obchodných podmienok, používania webovej stránky, jednotlivých produktov alebo procesu nákupu, alebo ak si želáte prediskutovať konkrétnu požiadavku, kontaktujte, prosím, nášho kolegu prostredníctvom uvedených kontaktných údajov.

Obchodné údaje predávajúceho :

Toto je prevádzkovateľ internetového obchodu a zmluvný partner zákazníkov:

Názov: Lumino.hu Kft
Sídlo: Hungary 9094 Tápszentmiklós, Fő utca 38.
Štát/Provincia: Győr-Moson-Sopron
IČO (číslo registrácie): 08 09 034768
DIČ (daňové číslo): 32032266-2-08
Zástupca: Horváth Martin
Telefón: +36308159818
E-mail: zelux@zelux.hu
Webová stránka: www.zelux.sk
Číslo bankového účtu: HU25117633237359988100000000

Poskytovateľ hostingu:

Tento subjekt zabezpečuje iba technické prevádzkovanie webstránky, nie je zmluvným partnerom zákazníkov:

Poskytovateľ hostingu
Názov: UNAS Online Kft.
Korešpondenčná adresa: 9400 Sopron, Kőszegi út 14.
Email: unas@unas.hu

Pojmy

Tovar: Hmotná vec uvedená v ponuke Webovej stránky, určená na predaj, vrátane tovaru, ktorý obsahuje digitálne prvky.

Tovar obsahujúci digitálne prvky: Hmotná vec, ktorá zahŕňa alebo je prepojená s digitálnym obsahom alebo digitálnou službou takým spôsobom, že bez tohto digitálneho obsahu alebo digitálnej služby by tovar nemohol plniť svoje funkcie.

Digitálny obsah: Údaje vytvorené alebo poskytované v digitálnej forme.

Strany: Predávajúci a Kupujúci spoločne.

Spotrebiteľ: Fyzická osoba, ktorá koná mimo rozsahu svojej profesie, samostatného povolania alebo podnikateľskej činnosti.

Spotrebiteľská zmluva: Zmluva, v ktorej jedna zo zmluvných strán je spotrebiteľom.

Funkcionalita: Schopnosť tovaru obsahujúceho digitálne prvky, digitálneho obsahu alebo digitálnej služby plniť funkcie zodpovedajúce jeho účelu.

Výrobca: Osoba, ktorá tovar vyrába; v prípade dovezeného tovaru ide o dovozcu, ktorý uvádza tovar na územie Európskej únie, ako aj akákoľvek osoba, ktorá sa označí ako výrobca uvedením svojho mena, ochrannej známky alebo iného rozlišovacieho označenia na tovare.

Interoperabilita: Schopnosť tovaru obsahujúceho digitálne prvky, digitálneho obsahu alebo digitálnej služby spolupracovať s hardvérom a softvérom, ktorý je odlišný od toho, s ktorým sa zvyčajne používajú tovary, digitálny obsah alebo digitálne služby rovnakého typu.

Kompatibilita: Schopnosť tovaru obsahujúceho digitálne prvky, digitálneho obsahu alebo digitálnej služby spolupracovať s hardvérom alebo softvérom – bez potreby konverzie – s ktorým sa zvyčajne používajú tovary, digitálny obsah alebo digitálne služby rovnakého typu.

Webová stránka: Táto webová stránka slúžiaca na uzatváranie zmlúv.

Zmluva: Kúpna zmluva uzatvorená medzi Predávajúcim a Kupujúcim prostredníctvom Webovej stránky a elektronickej komunikácie.

Trvácny nosič: Akékoľvek zariadenie, ktoré umožňuje spotrebiteľovi alebo podniku uchovávať údaje určené konkrétne jemu takým spôsobom, že k nim môže mať prístup aj v budúcnosti po dobu primeranú ich účelu a ktoré umožňuje zobrazovanie týchto údajov v nezmenenej podobe.

Prostriedok komunikácie na diaľku: Zariadenie umožňujúce vyhlásenie zmluvného úmyslu za účelom uzatvorenia zmluvy bez súčasnej fyzickej prítomnosti strán. Takýmito prostriedkami sú najmä: adresné alebo neadresné tlačivá, štandardné listy, inzeráty v tlači s objednávkovým lístkom, katalógy, telefón, fax a zariadenia umožňujúce prístup na internet.

Zmluva uzatvorená na diaľku: Spotrebiteľská zmluva uzatvorená v rámci organizovaného systému predaja na diaľku bez súčasnej fyzickej prítomnosti strán, pričom zmluva je uzatvorená výlučne prostredníctvom prostriedkov komunikácie na diaľku.

Podnikateľ: Osoba konajúca v rozsahu svojej profesie, samostatného povolania alebo podnikateľskej činnosti.

Kupujúci/Vy: Osoba, ktorá prostredníctvom Webovej stránky predloží ponuku na kúpu a uzavrie zmluvu.

Predávajúci: Osoba, ktorá prostredníctvom Webovej stránky uverejní výzvu na predloženie ponuky a uzavrie zmluvu.

Záruka: V prípade spotrebiteľských zmlúv medzi spotrebiteľom a podnikateľom (ďalej len „spotrebiteľská zmluva") záruka podľa Občianskeho zákonníka,

- záruka, ktorú podnikateľ dobrovoľne poskytuje za riadne plnenie zmluvy nad rámec zákonnej povinnosti alebo v jej neprítomnosti, a
- zákonná povinná záruka.

Kúpna cena: Protiplnok za Tovar a za poskytovanie digitálneho obsahu.

Uplatniteľné právne predpisy

Na Zmluvu sa vzťahujú ustanovenia maďarského práva, najmä tieto právne predpisy:

- Zákon CLV z roku 1997 o ochrane spotrebiteľa
- Zákon CVIII z roku 2001 o určitých otázkach služieb elektronického obchodu a služieb informačnej spoločnosti
- Zákon V z roku 2013 Občiansky zákonník
- Vládne nariadenie č. 151/2003 (IX.22.) o povinnej záruke na trvanlivé spotrebné výrobky
- Nariadenie IM č. 10/2024 (VI.28.) o určení rozsahu trvanlivých spotrebných výrobkov, na ktoré sa vzťahuje povinná záruka
- Vládne nariadenie č. 45/2014 (II.26.) o podrobných pravidlách zmlúv medzi spotrebiteľom a podnikateľom
- Nariadenie NGM č. 19/2014 (IV.29.) o procesných pravidlách vybavovania nárokov zo záruky a garancie týkajúcich sa tovaru predaného v rámci zmluvy medzi spotrebiteľom a podnikateľom
- Zákon LXXVI z roku 1999 o autorskom práve
- Zákon CXII z roku 2011 o práve na informačné sebaurčenie a slobode informácií
- Nariadenie Európskeho parlamentu a Rady (EÚ) 2018/302 z 28. februára 2018 o opatreniach proti neopodstatnenej územnej diskriminácii a iným formám diskriminácie na vnútornom trhu na základe štátnej príslušnosti, bydliska alebo miesta usadenia zákazníka, ktorým sa menia nariadenia (ES) č. 2006/2004 a (EÚ) 2017/2394 a smernica 2009/22/ES
- Nariadenie Európskeho parlamentu a Rady (EÚ) 2016/679 z 27. apríla 2016 o ochrane fyzických osôb pri spracúvaní osobných údajov a o voľnom pohybe týchto údajov, ktorým sa zrušuje smernica 95/46/ES (všeobecné nariadenie o ochrane údajov - GDPR)
- Vládne nariadenie č. 373/2021 (VI. 30.) o podrobných pravidlách zmlúv medzi spotrebiteľmi a podnikateľmi týkajúcich sa predaja tovaru, poskytovania digitálneho obsahu a poskytovania digitálnych služieb

Rozsah VOP

Obsah zmluvy uzatvorenej medzi nami – popri ustanoveniach záväzných právnych predpisov – určuje tento dokument Všeobecných obchodných podmienok (ďalej len: VOP). V súlade s tým obsahujú tieto VOP práva a povinnosti, ktoré sa vzťahujú na Vás aj na nás, podmienky uzatvorenia zmluvy, lehoty na plnenie, podmienky dodania a platby, pravidlá zodpovednosti, ako aj podmienky uplatnenia práva na odstúpenie od zmluvy.

Technické informácie potrebné na používanie Webovej stránky, ktoré nie sú uvedené v týchto VOP, sú k dispozícii v ďalších informáciách uverejnených na Webovej stránke.

Jazyk a forma zmluvy

Tento preklad Všeobecných obchodných podmienok bol vyhotovený z pôvodnej maďarskej verzie. V prípade akýchkoľvek rozdielov alebo nejasností má prednosť maďarský text.

Zmluvy, ktoré spadajú pod rozsah týchto VOP, sa nepovažujú za zmluvy uzatvorené v písomnej forme a Predávajúci ich nezakladá.

Ceny

Ceny sú uvedené v HUF a zahŕňajú 27 % DPH.
Nie je možné vylúčiť, že Predávajúci z obchodnokonceptuálnych dôvodov upraví ceny. Zmena cien sa nevzťahuje na už uzatvorené zmluvy.
Ak Predávajúci uviedol nesprávnu cenu a bola prijatá objednávka na Tovar, ale medzi Zmluvnými stranami ešte nebola uzatvorená zmluva, Predávajúci postupuje podľa bodu „Postup v prípade nesprávnej ceny“ týchto VOP.

Postup v prípade nesprávnej ceny

Za zjavne nesprávne uvedenú cenu sa považuje najmä:

- cena vo výške 0 HUF,
- cena po zľave, ktorá však nie je správne vypočítaná podľa uvedeného percenta zľavy z pôvodnej ceny (napr.: pri tovare s pôvodnou cenou 1 000 HUF a uvedenou 20 % zľavou je namiesto správnej ceny 800 HUF nesprávne uvedená cena 500 HUF z dôvodu chybného výpočtu, ktorý nezodpovedá percentuálnej zľave).

Okrem vyššie uvedeného sa za zjavne nesprávnu cenu považuje aj taká cena, ktorej nesprávnosť by spotrebiteľ mohol rozpoznať s obvyklou mierou pozornosti a opatrnosti očakávanou v danej situácii, zohľadňujúc správanie spotrebiteľa uvedené v § 4 ods. 1 zákona č. XLVII z roku 2008 o zákaze nekalých obchodných praktík.

V prípade uvedenia takejto nesprávnej ceny Predávajúci ponúkne možnosť kúpy Tovaru za správnu cenu. Na základe tejto informácie sa Kupujúci môže rozhodnúť, či si Tovar objedná za správnu cenu alebo túto možnosť nevyužije – v takom prípade medzi Zmluvnými stranami nedôjde k uzatvoreniu zmluvy.

Riešenie sťažností a možnosti právneho uplatnenia

Riešenie sťažností a možnosti právneho uplatnenia

Spotrebiteľ môže svoju reklamáciu z titulu záruky, záruky za výrobok alebo garancie, ako aj sťažnosť podľa zákona o ochrane spotrebiteľa smerujúcu k odstráneniu porušenia individuálneho práva alebo záujmu spôsobeného konaním, činnosťou alebo opomenutím Predávajúceho alebo osoby konajúcej v mene alebo v prospech Predávajúceho v priamom súvise s distribúciou alebo predajom tovaru spotrebiteľom, podať prostredníctvom nasledujúcich kontaktov a spôsobov:

- Písomne prostredníctvom webovej stránky: http://zelux.sk
- Písomne prostredníctvom e-mailu: info@bluechiptrade.hu
- Písomne poštou: 6085 Fülöpszállás, Petőfi utca 56

Predávajúci je povinný vybavovať nároky zo záruky, záruky za výrobok alebo garancie nie podľa pravidiel riešenia sťažností podľa zákona o ochrane spotrebiteľa, ale podľa osobitných právnych predpisov.

Spotrebiteľ môže sťažnosť podľa zákona o ochrane spotrebiteľa – s výnimkou nárokov zo záruky, záruky za výrobok alebo garancie – oznámiť podnikateľovi ústne alebo písomne, ak sa týka konania, činnosti alebo opomenutia podnikateľa alebo osoby konajúcej v jeho mene alebo v jeho prospech v súvislosti s distribúciou alebo predajom tovaru spotrebiteľom.

Ústnu sťažnosť Predávajúci ihneď prešetrí a v prípade potreby vyrieši. Ak spotrebiteľ nesúhlasí so spôsobom vybavenia sťažnosti alebo jej okamžité prešetrenie nie je možné, Predávajúci o sťažnosti a svojom stanovisku vyhotoví záznam, ktorý:

- v prípade osobne podanej ústnej sťažnosti spotrebiteľovi odovzdá na mieste;
- v prípade sťažnosti podanej telefonicky alebo elektronicky zašle spotrebiteľovi najneskôr do 30 dní spolu s odpoveďou.

Záznam musí obsahovať:

- meno, adresa alebo e-mailová adresa spotrebiteľa,
- miesto, čas a spôsob podania sťažnosti,
- podrobný popis sťažnosti, zoznam dokumentov a dôkazov predložených spotrebiteľom,
- vyjadrenie podniku k sťažnosti (ak je možné ju ihneď prešetriť),
- meno osoby vyhotovujúcej záznam a – okrem telefonickej alebo elektronickej sťažnosti – podpis spotrebiteľa,
- miesto a čas vyhotovenia záznamu,
- v prípade ústnej sťažnosti podanej telefonicky alebo elektronicky identifikačné číslo sťažnosti,
- upozornenie, že ak spotrebiteľ neposkytne údaje uvedené v bodoch a) a c) alebo odmietne podpísať záznam, Predávajúci nie je povinný uplatniť pravidlá odpovede na písomné sťažnosti.

Ak spotrebiteľ pri ústnej sťažnosti neposkytne údaje podľa bodov a) a c) alebo odmietne podpísať záznam, podnik nie je povinný postupovať podľa pravidiel vybavovania písomných sťažností.

Písomnú sťažnosť je Predávajúci – ak právne akty EÚ neupravujú inak – povinný vybaviť písomne, vecne a preukázateľným spôsobom do 30 dní od jej prijatia a zabezpečiť jej oznámenie spotrebiteľovi. Odmietnutie sťažnosti musí Predávajúci odôvodniť.

V prípade odmietnutia je Predávajúci povinný písomne informovať spotrebiteľa o tom, na ktorý orgán alebo zmierovací orgán sa môže podľa povahy sťažnosti obrátiť. Táto informácia musí obsahovať aj sídlo, telefónny a internetový kontakt a poštovú adresu príslušného orgánu alebo zmierovacieho orgánu podľa miesta bydliska, pobytu alebo sídla spotrebiteľa, ako aj informáciu o tom, či Predávajúci podal všeobecné vyhlásenie o podriadení sa rozhodnutiu týchto orgánov.

Ak Predávajúci umožňuje podanie písomnej sťažnosti cez elektronický formulár, je povinný ihneď potvrdiť jej prijatie na e-mailovú adresu uvedenú spotrebiteľom.

V prípade, že sa medzi Predávajúcim a spotrebiteľom nevyrieši spor prostredníctvom rokovaní, spotrebiteľ môže využiť nasledovné právne možnosti:

Konzumné konanie

Spotrebitelia môžu podať sťažnosť príslušnému orgánu na ochranu spotrebiteľa.
Ak spotrebiteľ zistí porušenie svojich spotrebiteľských práv, má právo podať sťažnosť príslušnému orgánu ochrany spotrebiteľa podľa miesta svojho bydliska. Po posúdení sťažnosti príslušný orgán rozhodne o začatí konania o ochrane spotrebiteľa.

Úlohy orgánov ochrany spotrebiteľa v prvom stupni vykonávajú mestské a krajské vládne úrady podľa bydliska spotrebiteľa. Ich kontaktné údaje sú uvedené nižšie.

Budapest Főváros Kormányhivatala Fogyasztóvédelmi Főosztály
Cím: 1117 Budapest, Prielle Kornélia utca 4/b.
E-mail: fogyasztovedelem@bfkh.gov.hu
Telefonszám: (1) 450-2598
Honlap:
https://kormanyhivatalok.hu/kormanyhivatalok/budapest/megye/szervezet/fogyasztovedelmi-foosztaly
Illetékesség: Budapest főváros területe

Pest Vármegyei Kormányhivatal Fogyasztóvédelmi Főosztály
Cím: 1072 Budapest, Nagy Diófa u.10-12.
E-mail: fogyved@pest.gov.hu
Telefonszám: 06 1 459 4843
Honlap:
https://kormanyhivatalok.hu/kormanyhivatalok/pest/megye/szervezet/foosztaly
Illetékesség: Pest Vármegye

Bács-Kiskun Vármegyei Kormányhivatal Fogyasztóvédelmi Osztály
Cím: 6000 Kecskemét, Szent István krt. 19/A.
Levelezési cím: 6001 Kecskemét, Pf. 189.

Baranya Vármegyei Kormányhivatal Fogyasztóvédelmi Osztály
Cím: 7630 Pécs, Hengermalom u. 2.
Levelezési cím: 7630 Pécs, Hengermalom u. 2.

E-mail: fogyasztovedelem@bacs.gov.hu
Telefonszám: 06 76 795 710
Honlap: https://kormanyhivatalok.hu/kormanyhivatalok/bacs-kiskun/megye/szervezet/kozlekedesi-muszaki-engedelyezesi-es-fogyasztovedelmi
Illetékesség: Bács-Kiskun vármegye

Békés Vármegyei Kormányhivatal Fogyasztóvédelmi Osztály
Cím: 5600 Békéscsaba, József Attila u. 2-4.
Levelezési cím: 5600 Békéscsaba, József Attila u. 2-4.
E-mail: fogyved@bekes.gov.hu
Telefonszám: +36 66 546 150
Honlap: https://kormanyhivatalok.hu/kormanyhivatalok/bekes/megye/szervezet/kozlekedesi-muszaki-engedelyezesi-es-fogyasztovedelmi
Illetékesség: Békés vármegye

Csongrád-Csanád Vármegyei Kormányhivatal Fogyasztóvédelmi Osztály
Cím: 6722 Szeged, Rákóczi tér 1.
Levelezési cím: 6722 Szeged, Rákóczi tér 1.
E-mail: fogyasztovedelem@csongrad.gov.hu
Telefonszám: 06 62 680 532
Honlap: https://kormanyhivatalok.hu/kormanyhivatalok/csongrad-csanad/megye/szervezet/kozlekedesi-muszaki-engedelyezesi-meresugyi-es
Illetékesség: Csongrád-Csanád vármegye

Győr-Moson-Sopron Vármegyei Kormányhivatal Fogyasztóvédelmi Osztály
Cím: 9022 Győr, Türr István utca. 7.
E-mail: fogyasztovedelem@gyor.gov.hu
Telefonszám: +36 96 795 950
Honlap: https://kormanyhivatalok.hu/kormanyhivatalok/gyor-moson-sopron/megye/szervezet/kozlekedesi-muszaki-engedelyezesi-meresugyi-es
Illetékesség: Győr-Moson-Sopron vármegye

Heves Vármegyei Kormányhivatal Fogyasztóvédelmi Osztály
Cím: 3300 Eger, Kossuth L. u. 9.
Levelezési cím: 3301 Eger, Pf. 216.
E-mail: fogyved@heves.gov.hu
Telefonszám: 06 (36) 515-469
Fax: 06 (36) 516-040
Honlap: https://kormanyhivatalok.hu/kormanyhivatalok/heves/megye/szervezet/kozlekedesi-muszaki-engedelyezesi-es-fogyasztovedelmi
Illetékesség: Heves vármegye

Komárom-Esztergom Vármegyei Kormányhivatal Fogyasztóvédelmi Osztály
Cím: 2800 Tatabánya, Bárdos László utca 2.
E-mail: fogyasztovedelem.meff@komarom.gov.hu
Telefonszám: (34) 309-303
Honlap: https://kormanyhivatalok.hu/kormanyhivatalok/komarom-esztergom/megye/szervezet/kozlekedesi-muszaki-engedelyezesi-es
Illetékesség: Komárom-Esztergom vármegye

Somogy Vármegyei Kormányhivatal Fogyasztóvédelmi Osztály
Cím: 7400 Kaposvár, Vásártéri út 2.
E-mail: fogyasztovedelem@somogy.gov.hu
Telefonszám: 06 82 510 868
Honlap: https://kormanyhivatalok.hu/kormanyhivatalok/somogy/megye/szervezet/kozlekedesi-muszaki-engedelyezesi-meresugyi-es
Illetékesség: Somogy vármegye

Tolna Vármegyei Kormányhivatal Fogyasztóvédelmi Osztály
Cím: 7100 Szekszárd, Kiskorzó tér 3.
E-mail: fogyasztovedelem@tolna.gov.hu
Telefonszám: (74) 795-384
Honlap: https://kormanyhivatalok.hu/kormanyhivatalok/tolna/megye/szervezet/kozlekedesi-muszaki-engedelyezesi-meresugyi-es
Illetékesség: Tolna vármegye

Veszprém Vármegyei Kormányhivatal Fogyasztóvédelmi Osztály
Cím: 8200 Veszprém, Kistó utca 1.
Levelezési cím: 8200 Veszprém, Kistó utca 1.
E-mail: fogyasztovedelem@veszprem.gov.hu
Telefonszám: +36 88 550 510
Honlap: https://kormanyhivatalok.hu/kormanyhivatalok/veszprem/megye/szervezet/kozlekedesi-muszaki-engedelyezesi-es-fogyasztovedelmi
Illetékesség: Veszprém vármegye

E-mail: fogyasztovedelem@baranya.gov.hu
Telefonszám: 06 72 795 398
Honlap: https://kormanyhivatalok.hu/kormanyhivatalok/baranya/megye/szerv muszaki-engedelyezesi-meresugyi-es
Illetékesség: Baranya vármegye

Borsod-Abaúj- Zemplén Vármegyei Kormányhivatal Fogyasztóv
Cím: 3527 Miskolc, József Attila u 20.
E-mail: fogyasztovedelem@borsod.gov.hu
Telefonszám: 06 46 795 779
Honlap: https://kormanyhivatalok.hu/kormanyhiva zemplen/megye/szervezet/kozlekedesi-muszaki-engedelyezesi-meres
Illetékesség: Borsod-Abaúj-Zemplén vármegye

Fejér Vármegyei Kormányhivatal Fogyasztóvédelmi Osztály
Cím: 8000 Székesfehérvár, Honvéd utca 8.
E-mail: fogyved@fejer.gov.hu
Telefonszám: +36 22 501 751
Honlap: https://kormanyhivatalok.hu/kormanyhivatalok/fejer/megye/szerveze muszaki-engedelyezesi-meresugyi-es
Illetékesség: Fejér vármegye

Hajdú-Bihar Vármegyei Kormányhivatal Fogyasztóvédelmi Osz
Cím: 4025 Debrecen, Széchenyi utca 46.
Levelezési cím: 4025 Debrecen, Széchenyi utca 46.
E-mail: fogyasztovedelem@hajdu.gov.hu
Telefonszám: 06 52 533 924
Fax: 06 52 504 105
Honlap: https://kormanyhivatalok.hu/korma bihar/megye/szervezet/kozlekedesi-muszaki-engedelyezesi-meresugy
Illetékesség: Hajdú-Bihar vármegye

Jász-Nagykun-Szolnok Vármegyei Kormányhivatal Fogyasztóvé
Cím: 5000 Szolnok, Indóház u. 8.
E-mail: jasz.fogyved@jasz.gov.hu
Telefonszám: 56/795-165
Honlap: https://kormanyhivatalok.hu/kormanyhivat szolnok/megye/szervezet/kozlekedesi-muszaki-engedelyezesi-meresu
Illetékesség: Jász-Nagykun-Szolnok vármegye

Nógrád Vármegyei Kormányhivatal Fogyasztóvédelmi Osztály
Cím: 3100 Salgótarján, Karancs út 54.
E-mail: fogyved@nograd.gov.hu
Telefonszám: 06 32 511 116
Honlap: https://kormanyhivatalok.hu/kormanyhivatalok/nograd/megye/szerve muszaki-engedelyezesi-es-fogyasztovedelmi
Illetékesség: Nógrád vármegye

Szabolcs-Szatmár-Bereg Vármegyei Kormányhivatal Fogyasztó
Cím: 4400 Nyíregyháza, Hatzel tér 10.
Levelezési cím: 4401 Nyíregyháza, Pf. 77.
E-mail: fogyasztovedelem@szabolcs.gov.hu
Telefonszám: 06 42 500 694
Honlap: https://kormanyhivatalok.hu/kormanyhivatalok bereg/megye/szervezet/kozlekedesi-muszaki-engedelyezesi-es
Illetékesség: Szabolcs-Szatmár-Bereg vármegye

Vas Vármegyei Kormányhivatal Fogyasztóvédelmi Osztály
Cím: 9700 Szombathely, Wesselényi u. 7.
Levelezési cím: 9702 Szombathely, Pf. 24.
E-mail: fogyasztovedelem@vas.gov.hu
Telefonszám: +36/70-705-1435
Honlap: https://kormanyhivatalok.hu/kormanyhivatalok/vas/megye/szervezet/ muszaki-engedelyezesi-meresugyi-es
Illetékesség: Vas vármegye

Zala Vármegyei Kormányhivatal Fogyasztóvédelmi Osztály
Cím: 8900 Zalaegerszeg, Pintér Máté u. 22.
Levelezési cím: 8900 Zalaegerszeg, Pintér Máté u. 22.
E-mail: fogyasztovedelem.zala@zala.gov.hu
Telefonszám: +36 92 510 530
Honlap: https://kormanyhivatalok.hu/kormanyhivatalok/zala/megye/szervezet muszaki-engedelyezesi-es-fogyasztovedelmi
Illetékesség: Zala vármegye

Súdne konanie

Zákazník má právo uplatniť si nárok vyplývajúci zo spotrebiteľského sporu v občianskoprávnom konaní podľa ustanovení zákona č. V z roku 2013 o Občianskom zákonníku a zákona č. CXXX z roku 2016 o občianskom súdnom poriadku.

Konanie pred zmierovacím orgánom

Ak bude Vaša spotrebiteľská sťažnosť zamietnutá, máte právo obrátiť sa na Zmierovací orgán, ktorý je príslušný podľa miesta Vášho bydliska, pobytu alebo sídla, alebo na ten, ktorý uvediete vo svojej žiadosti.
Podmienkou začatia konania pred zmierovacím orgánom je, že spotrebiteľ sa predtým pokúsil priamo urovnať spor s dotknutým podnikateľom.

Zmierovací orgán – okrem prípadu, keď spotrebiteľ požiada o osobné vypočutie – vykonáva vypočutie online formou prostredníctvom elektronických nástrojov, ktoré zabezpečujú súčasný prenos zvuku a obrazu (ďalej len: online vypočutie).

Podnik má povinnosť spolupracovať v konaní pred zmierovacím orgánom, čo zahŕňa aj povinnosť zaslať svoje vyjadrenie v stanovenej lehote.
Okrem uplatňovania nariadenia Európskeho parlamentu a Rady (EÚ) č. 524/2013 zo dňa 21. mája 2013 o riešení spotrebiteľských sporov online a o zmene nariadenia (ES) č. 2006/2004 a smernice 2009/22/ES je podnik povinný zabezpečiť účasť osoby oprávnenej uzavrieť zmier.
Zástupca podniku oprávnený na uzavretie zmieru je povinný zúčastniť sa online vypočutia.
Ak spotrebiteľ požiada o osobné vypočutie, zástupca podniku oprávnený na uzavretie zmieru je povinný zúčastniť sa aspoň online.

Predávajúci neurobil všeobecné vyhlásenie o podriadení sa rozhodnutiam zmierovacích orgánov.

Viac informácií o Zmierovacích orgánoch nájdete na: https://www.bekeltetes.hu

Budapesti Békéltető Testület
Székhely: Budapest
Illetékességi terület: Budapest

Elérhetőség:
Cím: 1016 Budapest, Krisztina krt. 99. I. em. 111.
Levelezési cím: 1253 Budapest, Pf.:10.
Telefonszám: 06-1-488-2131
E-mail: bekelteto.testulet@bkik.hu
Honlap: bekeltet.bkik.hu

Baranya Vármegyei Békéltető Testület
Székhely: Pécs
Illetékességi terület: Baranya vármegye, Somogy vármegye, Tolna vármegye

Elérhetőség:
Cím: 7625 Pécs, Majorossy I. u. 36.
Telefonszám: 06-72-507-154
E-mail: info@baranyabekeltetes.hu
Honlap: baranyabekeltetes.hu

Borsod-Abaúj-Zemplén Vármegyei Békéltető Testület
Székhely: Miskolc
Illetékességi terület: Borsod-Abaúj-Zemplén vármegye, Heves vármegye, Nógrád vármegye

Elérhetőség:
Cím: 3525 Miskolc, Szentpáli u. 1.
Telefonszám: 06-46-501-091
E-mail: bekeltetes@bokik.hu
Honlap: bekeltetes.borsodmegye.hu

Csongrád-Csanád Vármegyei Békéltető Testület
Székhely: Szeged
Illetékességi terület: Békés vármegye, Bács-Kiskun vármegye, Csongrád-Csanád vármegye

Elérhetőség:
Cím: 6721 Szeged, Párizsi krt. 8-12.
Telefonszám: 06-62/549-392
E-mail: bekelteto.testulet@cskik.hu
Honlap: bekeltetes-csongrad.hu

Fejér Vármegyei Békéltető Testület
Székhely: Székesfehérvár
Illetékességi terület: Fejér vármegye, Komárom-Esztergom vármegye, Veszprém vármegye

Elérhetőség:
Cím: 8000 Székesfehérvár, Hosszúsétatér 4-6.
Telefonszám:06-22-510-310
E-mail: bekeltetes@fmkik.hu
Honlap: www.bekeltetesfejer.hu

Győr-Moson-Sopron Vármegyei Békéltető Testület
Székhely: Győr
Illetékességi terület: Győr-Moson-Sopron vármegye, Vas vármegye, Zala vármegye

Elérhetőség:
Cím: 9021 Győr, Szent István út 10/a.
Telefonszám: 06-96-520-217
E-mail: bekelteto.testulet@gymsmkik.hu
Honlap: bekeltetesgyor.hu

Hajdú-Bihar Vármegyei Békéltető Testület
Székhely: Debrecen
Illetékességi terület: Jász-Nagykun-Szolnok vármegye, Hajdú-Bihar vármegye, Szabolcs-Szatmár-Bereg vármegye

Elérhetőség:
Cím: 4025 Debrecen, Vörösmarty u. 13-15.
Telefonszám: 06-52-500-710, +36 52 500 745
E-mail: bekelteto@hbkik.hu
Honlap: hbmbekeltetes.hu

Pest Vármegyei Békéltető Testület
Székhely: Budapest
Illetékességi terület: Pest Vármegye

Elérhetőség:
Cím: 1055 Budapest, Balassi Bálint u. 25. IV/2.
Telefonszám: 06-1-792-7881
E-mail: pmbekelteto@pmkik.hu
Honlap: panaszrendezes.hu

Konanie pred zmierovacím orgánom pre osoby, ktoré sa nepovažujú za spotrebiteľov

Podľa zákona o ochrane spotrebiteľa sa za spotrebiteľa v konaní pred zmierovacím orgánom považuje aj právnická osoba, ktorá koná na účely mimo rozsahu svojej samostatnej odbornej činnosti a hospodárskej aktivity, najmä občianske združenie podľa osobitného zákona, cirkevná právnická osoba, bytové družstvo alebo spoločenstvo vlastníkov bytov, ktoré tovar kupuje, objednáva, prijíma, používa alebo je príjemcom obchodnej komunikácie či ponuky týkajúcej sa tovaru.

Zmierovací orgán je oprávnený overiť a posúdiť existenciu spotrebiteľského postavenia. Na konanie sa primerane vzťahujú pravidlá uvedené v časti týkajúcej sa Zmierovacieho orgánu.

Online Peňaženka

Kupóny pripísané do Online Peňaženky môže Kupujúci využiť len pri ďalších nákupoch, po dokončení príslušnej objednávky, ako dodatočne poskytnutú zľavu. Pri ďalšom nákupe môže Kupujúci uplatniť jeden kupón v hodnote 500 HUF za každých 10 000 HUF len po prihlásení s predtým použitými údajmi (e-mailová adresa a tajný kód).

Spoločnosť ONLINE GROUP Szolgáltató Korlátolt Felelősségű Társaság si vyhradzuje právo kedykoľvek obmedziť použitie kupónov alebo stanoviť maximálny limit na celkovú sumu nazbieraných kupónov. Spoločnosť má právo kedykoľvek znížiť alebo zrušiť už nazbierané kupóny, pričom o tom vopred informuje aktívnych používateľov a poskytne informácie o kupónoch nazbieraných, ale ešte nepoužitých do dátumu zmeny.

Kupóny možno uplatniť u našich aktívnych partnerov až do dátumu ich platnosti. Aktuálny zoznam partnerov je dostupný na: https://www.onlinepenztarca.hu

Podmienky uplatnenia:

- Kupón možno použiť bez ohľadu na jeho hodnotu (pri objednávkach nad 10 000 HUF).
- Kupón nie je možné zameniť za hotovosť.
- Kupón nie je možné kombinovať s inými zľavami alebo špeciálnymi cenami.
- Kupujúci je povinný pri objednávke uviesť zámer uplatniť kupón, inak ho nebude možné akceptovať. (V prípade online objednávky túto možnosť systém automaticky ponúkne.)
- V prípade výmeny tovaru možno Online Peňaženku použiť len na uhradenie cenového rozdielu.
- Platba prostredníctvom Online Peňaženky je možná len pre používateľov s aktívnym účtom.

Čiastočná neplatnosť, Etický kódex

Ak je niektoré ustanovenie VOP právne neúplné alebo neplatné, zvyšné ustanovenia zmluvy zostávajú v platnosti a namiesto neplatného alebo chybného ustanovenia sa uplatnia príslušné právne predpisy.

Predávajúci nemá etický kódex podľa zákona o zákaze nekalých obchodných praktík voči spotrebiteľom.

Informácie o podstatných vlastnostiach tovaru

Podstatné vlastnosti tovaru, ktorý je možné zakúpiť, sú uvedené v popisoch jednotlivých produktov na webovej stránke.

Oprava chýb pri zadávaní údajov – Zodpovednosť za správnosť poskytnutých údajov

Počas procesu objednávania máte neustálu možnosť upraviť zadané údaje pred dokončením objednávky (kliknutím na tlačidlo späť vo Vašom prehliadači sa otvorí predchádzajúca stránka, takže je možné opraviť údaje aj po prechode na ďalšiu stránku).
Upozorňujeme Vás, že za správnosť zadaných údajov nesiete zodpovednosť Vy, pretože fakturácia a doručenie tovaru sa uskutoční na základe Vami poskytnutých údajov.
Zle zadaná e-mailová adresa alebo plná schránka môžu spôsobiť, že potvrdenie nebude doručené, čím môže dôjsť k zlyhaniu uzatvorenia zmluvy.

Ak Kupujúci dokončil objednávku a neskôr zistí chybu v zadaných údajoch, musí čo najskôr iniciovať ich opravu.
Kupujúci môže o oprave informovať Predávajúceho e-mailom z adresy zadanej pri objednávke alebo telefonicky.

Používanie webovej stránky

Nákup na webovej stránke nie je podmienený registráciou.
Webová stránka poskytuje možnosť prezentácie produktov a online objednávania pre používateľov. Na stránke sa používateľ môže orientovať pomocou ponuky. Produkty sú zaradené do kategórií. V kategórii „Akciové produkty" sa nachádzajú všetky zľavnené produkty dostupné v obchode. Pri každom produkte je uvedený dátum začiatku a konca akcie, prípadne dátum začiatku a označenie „do vypredania zásob".

V ponuke „Viac za menej" sa nachádzajú produkty, na ktoré obchod poskytuje množstevnú zľavu pri objednávke viacerých kusov.

Novinky v ponuke stránky sa nachádzajú v menu „Novinky". Kliknutím na názov kategórie sa zobrazí zoznam produktov v nej obsiahnutých. Ak sa všetky produkty z kategórie nezmestia na jednu stránku, je možné medzi nimi listovať pomocou čísel uvedených nad a pod zoznamom produktov. Detailné informácie o produkte možno získať kliknutím na jeho názov.

Na stránke je možné vyhľadávať produkty podľa kľúčových slov. Výsledky vyhľadávania sa zobrazia v zozname podobne ako produkty v kategóriách.

Vybraný produkt sa dá vložiť do košíka pomocou tlačidla „Do košíka", vedľa ktorého možno nastaviť požadovaný počet kusov. Používateľ môže obsah košíka skontrolovať pomocou položky ponuky „Košík", kde môže upraviť počet objednaných kusov alebo položku z košíka odstrániť. Pomocou tlačidla „Vyprázdniť košík" je možné vymazať celý obsah košíka.

Kliknutím na tlačidlo „Objednať" môže používateľ pokračovať v procese nákupu. V druhom kroku sa môže prihlásiť, zaregistrovať alebo pokračovať bez registrácie. Pri registrácii aj nákupe bez registrácie je potrebné zadať tieto údaje: e-mailovú adresu, meno, telefónne číslo, fakturačnú adresu a – ak sa líši – aj dodaciu adresu. Na registráciu je navyše potrebné nastaviť heslo. O úspešnej registrácii je používateľ informovaný e-mailom a na stránke. Používateľ môže požiadať o zrušenie svojej registrácie e-mailom; v takom prípade je pri ďalšom nákupe potrebné sa znova zaregistrovať.

Za dôvernosť prihlasovacích údajov zodpovedá používateľ. Používateľ je zodpovedný za aktualizáciu svojich údajov a je povinný nahlásiť poskytovateľovi služby, ak zistí zneužitie svojich údajov treťou stranou. V prípade zabudnutého hesla možno na stránke požiadať o nové heslo, ktoré bude zaslané na registrovanú e-mailovú adresu. Ak sa používateľ už predtým registroval, môže v procese objednávky pokračovať zadaním svojho e-mailu a hesla.

V ďalšom kroku objednávky si používateľ vyberie preferovaný spôsob platby a doručenia. Pomocou súhrnnej stránky si môže skontrolovať všetky predtým zadané údaje, ako aj objednané produkty a ich množstvo. V prípade chybných údajov môže vykonať opravu pomocou ikony ceruzky.

Ak sú všetky údaje v poriadku, môže objednávku dokončiť kliknutím na tlačidlo „Odoslať objednávku". Potvrdenie o objednávke sa zobrazí na stránke a bude zaslané aj e-mailom. Ak používateľ po zadaní objednávky (napr. v potvrdzovacom e-maile) zistí chybu, je povinný to bezodkladne, najneskôr však do 24 hodín oznámiť poskytovateľovi. Nezávisle od úmyslu nakúpiť sa používateľ môže prihlásiť cez okno „Prihlásenie zákazníka" alebo ponuku „Prihlásenie". Po prihlásení sa zobrazí položka ponuky „Upraviť údaje", kde môže používateľ upraviť údaje zadané pri registrácii a sledovať údaje a stav svojej objednávky.

Dokončenie objednávky (predloženie ponuky)

Ak ste sa presvedčili, že obsah košíka zodpovedá Tovarom, ktoré si prajete objednať, a Vaše údaje sú zadané správne, môžete objednávku uzavrieť kliknutím na tlačidlo „Objednať". Informácie zverejnené na webovej stránke nepredstavujú zo strany Predávajúceho návrh na uzavretie zmluvy. V prípade objednávok spadajúcich pod túto VOP ste považovaný za navrhovateľa.

Kliknutím na tlačidlo „Objednať" výslovne beriete na vedomie, že Vaša ponuka sa považuje za predloženú a Vaše vyhlásenie – v prípade potvrdenia zo strany Predávajúceho v súlade s týmito VOP – so sebou prináša povinnosť platby. Predávajúci je povinný bezodkladne elektronicky potvrdiť prijatie Vašej objednávky. Ak takéto potvrdenie nebude doručené do primeranej lehoty – v závislosti od povahy služby – najneskôr však do 48 hodín, ste oslobodený od viazanosti ponukou alebo zmluvnej povinnosti.

Spracovanie objednávky, uzavretie zmluvy

Spracovanie objednávky prebieha v dvoch krokoch. Objednávku môžete zadať kedykoľvek. Najskôr dostanete automatické potvrdenie o tom, že Vaša objednávka bola prijatá cez webovú stránku, čo však neznamená prijatie Vašej ponuky. Ak zistíte, že automatický potvrdzovací e-mail obsahuje nesprávne údaje (napr. meno, adresa doručenia, telefónne číslo), ste povinný túto skutočnosť – spolu so správnymi údajmi – bezodkladne oznámiť e-mailom. Ak do 24 hodín od odoslania objednávky nedostanete automatické potvrdenie, kontaktujte nás, pretože môže ísť o technickú chybu pri doručení Vašej objednávky do nášho systému.

Po odoslaní Vašej ponuky Predávajúci zašle druhý e-mail, ktorým potvrdí prijatie ponuky. Zmluva sa uzatvára v okamihu, keď sa tento druhý potvrdzovací e-mail stane prístupným vo Vašej e-mailovej schránke.

Postup pri neprevzatí balíkov

Ak Kupujúci neprevezme objednaný a na doručenie odovzdaný Tovar a neoznámi Predávajúcemu svoj úmysel odstúpiť od zmluvy v zákonnej 14-dňovej lehote bez uvedenia dôvodu, poruší zmluvu uzavretú s Predávajúcim, na základe ktorej má povinnosť prevziať Tovar a tým akceptovať plnenie Predávajúceho. V tomto prípade sa Predávajúci pokúsi o opätovné doručenie Tovaru, ak sa s Kupujúcim dohodne, pričom opätovné doručenie môže byť podmienené zaplatením poplatku za dopravu. Ak je opätovné doručenie neúspešné alebo nemožno dohodnúť z dôvodu odmietnutia spolupráce zo strany Kupujúceho, má Predávajúci právo zmluvu s Kupujúcim okamžite vypovedať a náklady na neúspešné doručenie a spätné doručenie uplatniť voči Kupujúcemu ako zmluvnú pokutu. Zmluvné strany sa dohodli, že na účely výpovede zmluvy sa za komunikačný prostriedok považuje e-mailová adresa použitá pri objednávke a za moment doručenia výpovede sa považuje okamih, keď sa e-mail stane prístupným v e-mailovej schránke Kupujúceho.

Fizetési módok SK

GLS - Veľkoobchodní partneri

Pre našich veľkoobchodných partnerov určujeme jedinečný poplatok za dopravu pre každú objednávku individuálne.
Presnú výšku prepravného potvrdíme po prijatí objednávky.

Celková cena objednávky (€)Prepravné (€)

0,00 – 102,55 5,10

≥ 102,56 Zdarma

Pre našich veľkoobchodných partnerov určujeme jedinečný poplatok za dopravu pre každú objednávku.
Presnú cenu dopravy potvrdíme po zadaní objednávky.

Spôsoby platby

Dobierka (platba pri prevzatí)
Ak chcete zaplatiť pri prevzatí balíka, zvoľte možnosť „Dobierka". Manipulačný poplatok: 1 EUR.

Bankový prevod
Platbu môžete uhradiť aj bankovým prevodom.

Platba kartou cez Viva.com
Prvý poskytovateľ platobných služieb v Európe. Umožňuje platbu kartou na viac ako 1 165 zariadeniach v 24 európskych krajinách.

Lehota na splnenie
V prípade Kupujúceho, ktorý sa považuje za spotrebiteľa, je Predávajúci – ak sa strany nedohodli inak – povinný poskytnúť Tovar Kupujúcemu bez zbytočného odkladu, najneskôr však do tridsiatich dní od uzavretia zmluvy.

Bežná dodacia lehota je 1–5 pracovných dní.

Na základe vyššie uvedeného je všeobecná lehota na splnenie objednávky maximálne 15 dní od potvrdenia objednávky. O prípadnej inej lehote splnenia (ktorá však nepresiahne 30 dní) informuje Predávajúci pri jednotlivých spôsoboch doručenia.

V prípade omeškania Predávajúceho je Kupujúci oprávnený postupovať podľa zákona č. V/2013 o Občianskom zákonníku.

Výhrada práva, výhrada vlastníckeho práva

Ak ste si v minulosti objednali Tovar a neprevzali ste ho pri doručení (s výnimkou prípadu, keď ste uplatnili svoje právo na odstúpenie), alebo ak bol Tovar vrátený Predávajúcemu s označením „neprevzaté", Predávajúci môže podmieniť vybavenie novej objednávky predchádzajúcou úhradou kúpnej ceny a nákladov na doručenie.

Predávajúci môže zadržať dodanie Tovaru, kým sa nepresvedčí, že platba za Tovar prebehla úspešne prostredníctvom elektronického platobného systému (vrátane prípadu, keď Kupujúci zaplatil prevodom vo svojej domácej mene a kvôli konverzii, bankovým poplatkom alebo iným nákladom nedostane Predávajúci úplnú sumu kúpnej ceny a poplatku za doručenie). Ak cena Tovaru nebola uhradená v plnej výške, Predávajúci môže vyzvať Kupujúceho na doplatenie rozdielu.

Predaj do zahraničia – Zákaz územného obmedzovania prístupu (geoblockingu)

Predávajúci nerozlišuje medzi zákazníkmi používajúcimi Webovú stránku z územia Maďarska a zákazníkmi z iných členských štátov Európskej únie. Teda neobmedzuje prístup k Webovej stránke na základe štátnej príslušnosti, miesta pobytu alebo sídla kupujúceho. Pokiaľ nie je v týchto VOP uvedené inak, Predávajúci zabezpečuje doručenie alebo osobný odber objednaného Tovaru na území Maďarska.

Jazykom komunikácie a nákupu je predovšetkým maďarčina, Predávajúci nie je povinný komunikovať so zákazníkom v úradnom jazyku jeho členského štátu.

Predávajúci nie je povinný dodržiavať mimokontraktačné požiadavky stanovené právnymi predpismi členského štátu kupujúceho, ako

sú napr. požiadavky na označovanie alebo odvetvové predpisy, ani nie je povinný informovať zákazníka o týchto požiadavkách.

Ak nie je uvedené inak, Predávajúci uplatňuje na všetky Tovary maďarskú DPH.

Predávajúci poskytuje rovnaké možnosti doručenia aj zákazníkom mimo Maďarska, aké má k dispozícii maďarský zákazník.

Ak má kupujúci podľa týchto VOP právo požiadať o doručenie Tovaru na území Maďarska alebo do iného členského štátu EÚ, rovnaké právo má aj zákazník mimo Maďarska, a to prostredníctvom spôsobov doručenia uvedených vo VOP.

Ak má kupujúci právo zvoliť si osobný odber u Predávajúceho, toto právo má aj kupujúci mimo Maďarska.

Kupujúci môže tiež požiadať o možnosť zabezpečiť si prepravu Tovaru do zahraničia na vlastné náklady. Toto právo sa nevzťahuje na maďarských zákazníkov.

Predávajúci vykoná dodanie objednávky po úhrade prepravných nákladov. Ak kupujúci neuhradí prepravné náklady alebo nezabezpečí vlastnú dopravu do vopred dohodnutého termínu, Predávajúci zruší zmluvu a vráti kupujúcemu predom uhradenú kúpnu cenu.

Informácie pre spotrebiteľa – Právo na odstúpenie

Právo na odstúpenie pre spotrebiteľských kupujúcich

Podľa § 8:1 ods. 1 písm. 3 občianskeho zákonníka je za spotrebiteľa považovaná iba fyzická osoba, ktorá koná mimo rámec svojej profesie, samostatného povolania alebo podnikateľskej činnosti. Právnické osoby nemôžu uplatniť právo na odstúpenie bez udania dôvodu.

Zákonné nariadenie č. 45/2014 (II. 26.), § 20 stanovuje, že spotrebiteľ má právo odstúpiť od zmluvy bez udania dôvodu. Toto právo môže uplatniť do 14 kalendárnych dní od:

a) v prípade zmluvy o kúpe tovaru:
aa) dňa prevzatia tovaru spotrebiteľom alebo tretím subjektom (inak než dopravcom), ktorého určil spotrebiteľ;
ab) ak sa tovar dodáva v rôznych časoch, dňa dodania poslednej časti tovaru;
ac) ak tovar pozostáva z viacerých položiek či kusov, dňa prevzatia poslednej položky alebo kusu;
ad) ak sa tovar dodáva priebežne počas doby, dátumu prvej dodávky.

Spotrebiteľ má tiež právo odstúpiť od zmluvy v období medzi dňom predloženia ponuky a dňom prevzatia tovaru.

Ak spotrebiteľ predložil ponuku, má právo pred uzavretím zmluvy ponuku odvolať, čím zaniká akákoľvek záväznosť na uzatvorenie zmluvy.

Ak Predávajúci spotrebiteľa neinformoval o lehote na odstúpenie a ďalších podmienkach (najmä tých v § 22 nariadenia) alebo nezaslal vzor oznámenia podľa Prílohy 2, lehota na odstúpenie sa predlžuje o 12 mesiacov. Ak počas 12 mesiacov po pôvodnej lehote poskytne Predávajúci požadované informácie, spotrebiteľ má 14 dní od ich doručenia na uplatnenie práva na odstúpenie alebo zrušenie zmluvy.

Oznámenie o odstúpení a uplatnenie práva spotrebiteľa

Spotrebiteľ môže svoje právo odstúpiť podľa § 20 nariadenia č. 45/2014 (II. 26.) uplatniť jasným vyhlásením alebo použitím vzoru oznámenia dostupného na stiahnutie na webovej stránke.

Platnosť oznámenia o odstúpení

Odstúpenie sa považuje za včasné, ak spotrebiteľ svoje vyhlásenie odošle pred uplynutím lehoty.

Pri písomnom odstúpení alebo zrušení zmluvy je postačujúce, ak bol dokument odoslaný v lehote.

Spotrebiteľ je povinný preukázať, že uplatnil svoje právo na odstúpenie v súlade s týmito ustanoveniami.

Predávajúci je povinný potvrdiť prijatie oznámenia o odstúpení spotrebiteľa prostriedkom umožňujúcim trvalé uloženie údajov (napr. e-mailom alebo PDF).

Povinnosti predávajúceho v prípade odstúpenia spotrebiteľa

Povinnosť predávajúceho na vrátenie platby

Ak spotrebiteľ odstúpi od zmluvy v súlade s § 22 nariadenia vlády č. 45/2014 (II. 26.), predávajúci mu vráti celú zaplatenú sumu vrátane nákladov na doručenie do 14 dní od oznámenia o odstúpení.
Upozorňujeme, že toto sa nevzťahuje na dodatočné náklady, ktoré vznikli výberom iného ako najlacnejšieho bežného spôsobu doručenia.

Spôsob vrátenia platby

V prípade odstúpenia alebo zrušenia zmluvy podľa vyššie uvedeného nariadenia predávajúci vráti sumu rovnakým spôsobom platby, aký použil spotrebiteľ.
So súhlasom spotrebiteľa môže byť použitý aj iný spôsob, ale ten nesmie pre spotrebiteľa znamenať žiadne ďalšie poplatky.
Predávajúci nezodpovedá za oneskorenie spôsobené nesprávnym alebo nepresným číslom účtu alebo adresou, ktorú spotrebiteľ uviedol.

Dodatočné náklady

Ak si spotrebiteľ výslovne zvolí iný ako najlacnejší bežný spôsob dopravy, predávajúci nie je povinný vrátiť rozdiel v nákladoch.
V takom prípade je predávajúci povinný vrátiť len štandardnú výšku bežného poštovného.

Právo na zadržanie

Predávajúci môže zadržať vrátenie platby, kým spotrebiteľ nevráti tovar alebo dôveryhodne nepreukáže, že ho odoslal – zohľadní sa skorší z týchto termínov.
Zásielky na dobierku alebo s nedoplatkom nebudú akceptované.

Povinnosti spotrebiteľa v prípade odstúpenia alebo zrušenia

Vrátenie tovaru

Ak spotrebiteľ odstúpi od zmluvy podľa § 22 nariadenia č. 45/2014 (II. 26.), musí tovar vrátiť bez zbytočného odkladu, najneskôr do 14 dní od oznámenia o odstúpení, buď priamo predávajúcemu alebo osobe poverenej prevzatím tovaru.
Termín je dodržaný, ak spotrebiteľ tovar odošle pred jeho uplynutím.

Priame náklady na vrátenie

Náklady na vrátenie tovaru znáša spotrebiteľ.
Tovar musí byť zaslaný na adresu predávajúceho.
Ak predávajúci prevádzkuje aj kamenný obchod a spotrebiteľ uplatní svoje právo na odstúpenie osobne, môže tovar odovzdať priamo v predajni.
Ak spotrebiteľ zruší zmluvu o poskytovaní služby uzatvorenú mimo prevádzkových priestorov alebo na diaľku po začatí plnenia, je povinný zaplatiť pomernú čiastku za službu vykonanú do momentu oznámenia zrušenia.
Táto čiastka sa počíta z celkovej dohodnutej ceny vrátane dane.
Ak spotrebiteľ preukáže, že táto čiastka je neprimerane vysoká, výpočet sa má vykonať na základe trhovej hodnoty plnenia do momentu ukončenia zmluvy.
Upozornenie: zásielky na dobierku alebo s nedoplatkom nebudú akceptované.

Zodpovednosť za zníženie hodnoty

Spotrebiteľ zodpovedá za zníženie hodnoty tovaru, ktoré vznikne v dôsledku používania nad rámec potrebný na zistenie povahy, vlastností a fungovania tovaru.

Prípady, v ktorých nemožno uplatniť právo na odstúpenie

Predávajúci výslovne upozorňuje Kupujúceho, že podľa § 29 ods. 1 nariadenia vlády č. 45/2014 (II.26.) **nie je možné uplatniť právo na odstúpenie** v nasledujúcich prípadoch:

- po úplnom splnení služby, ak zmluva ukladá spotrebiteľovi povinnosť platby a iba v prípade, že spotrebiteľ dal výslovný predchádzajúci súhlas a vzal na vedomie, že stráca právo na odstúpenie po úplnom splnení zmluvy;
- pri tovare alebo službe, ktorých cena závisí od pohybov na finančnom trhu, ktoré predávajúci nemôže ovplyvniť, a ku ktorým môže dôjsť aj počas lehoty na odstúpenie;
- pri tovare, ktorý nie je vyrobený vopred, ale je vyrobený podľa pokynov spotrebiteľa alebo na jeho výslovnú požiadavku, alebo ktorý je jednoznačne prispôsobený spotrebiteľovi;
- pri tovare, ktorý podlieha rýchlej skaze alebo má krátku dobu spotreby;

- pri tovare s uzavretým obalom, ktorý z hygienických alebo zdravotných dôvodov nemožno vrátiť po otvorení obalu (Upozorňujeme, že aj minimálne použitie takéhoto tovaru po otvorení, za účelom zistenia jeho vlastností alebo funkčnosti, má za následok stratu práva na odstúpenie);
- pri tovare, ktorý sa po doručení svojou povahou neoddeliteľne zmiešal s iným tovarom;
- pri alkoholických nápojoch, ktorých skutočná hodnota závisí od trhových výkyvov, ktoré predávajúci nemôže ovplyvniť, a ktorých cena bola dohodnutá pri uzatvorení zmluvy, avšak ich dodanie sa uskutoční až po 30 dňoch od uzatvorenia zmluvy;
- pri zmluve o poskytovaní služieb, ak podnikateľ navštívi spotrebiteľa na jeho výslovnú žiadosť kvôli vykonaniu neodkladných opráv alebo údržby;
- pri predaji zapečatených zvukových alebo obrazových záznamov, ako aj počítačového softvéru, ak boli po doručení otvorené;
- pri predaji novín, časopisov alebo periodík, s výnimkou predplatného;
- pri zmluvách uzatvorených na verejnej dražbe;
- pri zmluvách o ubytovaní (okrem ubytovania na bývanie), doprave, prenájme automobilov, stravovaní alebo poskytovaní služieb voľného času, ak zmluva stanovuje konkrétny dátum alebo lehotu na plnenie;
- pri poskytovaní digitálneho obsahu, ktorý nie je dodaný na hmotnom nosiči, ak predávajúci začal s plnením so výslovným predchádzajúcim súhlasom spotrebiteľa, ktorý zároveň vyhlásil, že berie na vedomie stratu práva na odstúpenie po začatí plnenia, a predávajúci mu toto vyhlásenie potvrdil.

Informácie o záruke na výrobok, záruke z dôvodu nesúladu a zákonnej záruke pri spotrebiteľských zmluvách
Táto časť spotrebiteľských informácií bola vypracovaná na základe prílohy č. 3 nariadenia vlády č. 45/2014 (II.26.) na základe splnomocnenia uvedeného v § 11 ods. 5 tohto nariadenia.
Spotrebiteľské informácie sa vzťahujú výlučne na kupujúcich, ktorí sa považujú za spotrebiteľov. Pravidlá týkajúce sa kupujúcich, ktorí sa nepovažujú za spotrebiteľov, sú uvedené v samostatnej časti.

Požiadavky na zhodu plnenia v prípade spotrebiteľských zmlúv

Všeobecné požiadavky na zhodu v prípade predaja tovaru na základe spotrebiteľskej zmluvy
Tovar a plnenie musia v čase dodania spĺňať požiadavky ustanovené vo Vládnom nariadení č. 373/2021 (VI.30.).

Aby sa plnenie považovalo za zhodné so zmluvou, tovar, ktorý je predmetom zmluvy, musí:

- zodpovedať opisu, množstvu, kvalite a typu uvedenému v zmluve a mať funkčnosť, kompatibilitu, interoperabilitu a ďalšie vlastnosti stanovené v zmluve;
- byť vhodný na akýkoľvek účel, ktorý spotrebiteľ oznámil predávajúcemu najneskôr pri uzavretí zmluvy a ktorý predávajúci akceptoval;
- obsahovať všetko príslušenstvo, návod na použitie (vrátane pokynov na uvedenie do prevádzky a inštaláciu, ako aj zákaznícku podporu), ako je stanovené v zmluve;
- poskytovať aktualizácie stanovené v zmluve.

Dodatočné požiadavky na zhodu plnenia

Aby sa plnenie považovalo za zhodné so zmluvou, tovar podľa zmluvy musí ďalej:

- byť vhodný na účely, na ktoré sa zvyčajne používajú tovary rovnakého typu, ako to predpisujú právne predpisy, technické normy alebo – ak takéto normy neexistujú – príslušný kódex správania;
- mať množstvo, kvalitu, výkonnosť a iné vlastnosti, ktoré môže spotrebiteľ rozumne očakávať – najmä z hľadiska funkčnosti, kompatibility, prístupnosti, plynulosti a bezpečnosti;
- obsahovať príslušenstvo a návody, ktoré môže spotrebiteľ rozumne očakávať – vrátane obalu a pokynov na uvedenie do prevádzky;
- zodpovedať vlastnostiam a opisu vzorky alebo modelu, ktorý predávajúci poskytol pred uzavretím zmluvy.

Tovar nemusí spĺňať vyššie uvedené verejné vyhlásenia, ak predávajúci preukáže, že:

- o vyhlásení nevedel a ani nemal vedieť,
- vyhlásenie bolo riadne opravené pred uzavretím zmluvy, alebo
- vyhlásenie nemohlo ovplyvniť rozhodnutie spotrebiteľa o uzavretí zmluvy.

Osobitné požiadavky na zhodu plnenia v prípade tovaru s digitálnymi prvkami

V prípade tovaru s digitálnymi prvkami je predávajúci povinný zabezpečiť, aby spotrebiteľ dostal oznámenie o aktualizáciách – vrátane bezpečnostných aktualizácií – digitálneho obsahu alebo súvisiacich digitálnych služieb, ktoré sú potrebné na zachovanie zhody tovaru, a zároveň zabezpečiť, aby ich aj skutočne obdržal.

Predávajúci je povinný sprístupniť aktualizácie:

- ak kúpna zmluva ustanovuje **jednorazové poskytnutie** digitálneho obsahu alebo služby, počas lehoty, ktorú možno **primerane očakávať** vzhľadom na typ a účel digitálnych prvkov a povahu zmluvy;
- ak zmluva ustanovuje **priebežné poskytovanie** digitálneho obsahu počas určitého obdobia, tak najviac po dobu **dvoch rokov** odo dňa dodania tovaru.

Predávajúci nezodpovedá za vady, ak spotrebiteľ aktualizácie v primeranej lehote nenainštaluje, **za predpokladu, že**:

- predávajúci **informoval** spotrebiteľa o dostupnosti aktualizácií a o dôsledkoch ich neuskutočnenia, A
- zlyhanie alebo nesprávna inštalácia nebola spôsobená **nedostatkami v návode** poskytnutom predávajúcim.

Nemožno považovať za chybné plnenie, ak...

Nemožno považovať za chybné plnenie, ak spotrebiteľ pri uzatváraní zmluvy dostal **osobitné upozornenie**, že určitá vlastnosť tovaru sa odlišuje od tu uvedených požiadaviek, a túto odchýlku **výslovne prijal** pri uzatváraní kúpnej zmluvy.

Predávajúci plní vadne, ak...

Predávajúci plní vadne, ak vada digitálneho obsahu vznikla v dôsledku nesprávnej integrácie do digitálneho prostredia spotrebiteľa, za predpokladu, že:

- digitálny obsah integroval predávajúci alebo bol integrovaný pod jeho zodpovednosťou; alebo
- integráciu mal vykonať spotrebiteľ a k nesprávnej integrácii došlo z dôvodu nedostatkov v pokynoch na integráciu poskytnutých predávajúcim.

Lehota zodpovednosti za vady digitálneho obsahu

Ak zmluva stanovuje poskytovanie digitálneho obsahu alebo digitálnej služby počas určitého obdobia, predávajúci zodpovedá za vadu digitálneho obsahu, ak vada vznikne alebo sa prejaví počas trvania zmluvy.

Ak zmluva stanovuje jednorazové plnenie alebo sériu jednotlivých úkonov, predpokladá sa, pokiaľ sa nepreukáže opak, že vada zistená spotrebiteľom do jedného roka od plnenia existovala už v čase plnenia.

Predávajúci neplní vadne, ak preukáže, že digitálne prostredie spotrebiteľa nie je kompatibilné s technickými požiadavkami digitálneho obsahu alebo digitálnej služby a o tejto nekompatibilite spotrebiteľa jasne a zrozumiteľne informoval pred uzavretím zmluvy.

Povinnosť spotrebiteľa spolupracovať

Spotrebiteľ je povinný spolupracovať s predávajúcim, aby sa predávajúci – s využitím technických prostriedkov, ktoré si vyžadujú čo najmenší zásah zo strany spotrebiteľa – mohol presvedčiť, či je príčinou vady digitálne prostredie spotrebiteľa.

Ak spotrebiteľ túto povinnosť nesplní, hoci ho predávajúci o tejto povinnosti pred uzavretím zmluvy jasne a zrozumiteľne informoval, dôkazné bremeno znáša spotrebiteľ, ktorý musí preukázať, že:

- vada zistená do jedného roka od plnenia existovala už v čase plnenia, alebo
- služba, ktorej sa týkala vada zistená počas trvania zmluvy, nebola počas dohodnutého obdobia plnená v súlade so zmluvou.

Chybné plnenie v prípade kúpnej zmluvy na tovar

Predávajúci plní chybne, ak je vada tovaru spôsobená nesprávnou inštaláciou, za predpokladu, že:

a) inštalácia je súčasťou kúpnej zmluvy a vykonal ju predávajúci, alebo bola vykonaná na zodpovednosť predávajúceho; alebo

b) inštaláciu mal vykonať spotrebiteľ a nesprávna inštalácia bola dôsledkom nedostatkov v inštalačných pokynoch poskytnutých predávajúcim – alebo v prípade tovaru s digitálnymi prvkami, poskytovateľom digitálneho obsahu alebo digitálnej služby.

Ak je podľa kúpnej zmluvy tovar inštalovaný predávajúcim, alebo sa inštalácia uskutočňuje na jeho zodpovednosť, plnenie sa považuje za dokončené až po ukončení inštalácie.

Ak kúpna zmluva na tovar s digitálnymi prvkami ustanovuje poskytovanie digitálneho obsahu alebo digitálnej služby počas určitého obdobia nepretržite, predávajúci zodpovedá za chybu týkajúcu sa digitálneho obsahu tovaru, ak k chybe dôjde alebo sa prejaví do dvoch rokov od splnenia dodávky tovaru v prípade nepretržitého poskytovania, ktoré nepresahuje dva roky; alebo počas celej doby poskytovania v prípade, že ide o nepretržité poskytovanie presahujúce dva roky.

Kellékszavatosság SK

Zodpovednosť za vady (záruka)

V akých prípadoch môžete uplatniť svoje právo na zodpovednosť za vady?
V prípade chybného plnenia zo strany predávajúceho si môžete voči nemu uplatniť nároky zo zodpovednosti za vady podľa Občianskeho zákonníka, a v prípade spotrebiteľskej zmluvy podľa nariadenia vlády č. 373/2021 (VI.30.).

Aké práva vám prináležia na základe zodpovednosti za vady?
Podľa vlastného výberu môžete uplatniť nasledujúce nároky:

Môžete požadovať opravu alebo výmenu, pokiaľ nie je vami zvolený spôsob odstránenia vady nemožný alebo by predávajúcemu spôsobil neprimerané dodatočné náklady v porovnaní s inými možnosťami. Ak ste o opravu alebo výmenu nepožiadali alebo nemohli požiadať, môžete žiadať primerané zníženie ceny alebo – v krajnom prípade – odstúpiť od zmluvy.

Zo zvoleného práva zo zodpovednosti za vady môžete prejsť na iné, avšak náklady na prechod znášate vy, pokiaľ to nebolo odôvodnené alebo pokiaľ naň nedal podnet predávajúci.

V prípade spotrebiteľskej zmluvy sa až do dôkazu opaku predpokladá, že vada tovaru alebo tovaru s digitálnymi prvkami, ktorá sa prejavila do jedného roka od splnenia zmluvy, existovala už v čase splnenia zmluvy, pokiaľ nie je tento predpoklad nezlučiteľný s povahou tovaru alebo charakterom vady.

Predávajúci môže odmietnuť uviesť tovar do súladu so zmluvou, ak je oprava alebo výmena nemožná, alebo by pre predávajúceho znamenala neprimerané dodatočné náklady, pričom sa berú do úvahy všetky okolnosti, vrátane hodnoty tovaru v bezchybnom stave a závažnosti porušenia zmluvy.

Spotrebiteľ má – primerane k závažnosti porušenia zmluvy – právo požadovať zníženie ceny alebo zrušenie kúpnej zmluvy aj vtedy, ak:

- predávajúci nevykonal opravu alebo výmenu, alebo ich vykonal, ale nesplnil nasledujúce podmienky v celom rozsahu alebo čiastočne:
  - predávajúci musí na vlastné náklady zabezpečiť spätné prevzatie vymeneného tovaru
  - ak si oprava alebo výmena vyžaduje odstránenie tovaru, ktorý bol vzhľadom na svoj charakter a účel nainštalovaný pred tým, ako sa vada prejavila, povinnosť opravy alebo výmeny zahŕňa aj odstránenie vadného tovaru a montáž vymeneného alebo opraveného tovaru, prípadne úhradu nákladov na odstránenie a montáž
- predávajúci odmietol uviesť tovar do súladu so zmluvou
- vada sa opakovane vyskytla napriek tomu, že predávajúci sa pokúsil uviesť tovar do súladu
- vada je tak závažná, že odôvodňuje okamžité zníženie ceny alebo okamžité zrušenie kúpnej zmluvy
- predávajúci sa nezaviazal uviesť tovar do súladu alebo je z okolností zrejmé, že to neurobí v primeranom čase alebo bez značnej ujmy pre spotrebiteľa.

Ak chce spotrebiteľ odstúpiť od zmluvy z dôvodu chybného plnenia, predávajúci je povinný dokázať, že ide o bezvýznamnú vadu.

Spotrebiteľ je oprávnený zadržať zostávajúcu časť kúpnej ceny – v súlade so závažnosťou porušenia zmluvy – až do momentu, kým predávajúci nesplní svoje povinnosti týkajúce sa súladu plnenia a zodpovednosti za chyby.

Všeobecne platí, že:

- Predávajúci musí zabezpečiť spätné prevzatie vymeneného tovaru na vlastné náklady
- Ak si oprava alebo výmena vyžaduje odstránenie tovaru, ktorý bol vzhľadom na svoj charakter a účel nainštalovaný pred zistením vady, povinnosť opravy alebo výmeny zahŕňa aj odstránenie vadného tovaru a montáž nahradeného alebo opraveného tovaru, prípadne úhradu nákladov na odstránenie a montáž

Lehota na vykonanie opravy alebo výmeny sa počíta od momentu, keď spotrebiteľ oznámil vadu predávajúcemu.

Spotrebiteľ je povinný poskytnúť tovar predávajúcemu na účely opravy alebo výmeny.

Zníženie ceny je primerané, ak jeho výška zodpovedá rozdielu medzi hodnotou tovaru, ktorý by spotrebiteľ dostal pri riadnom plnení zmluvy, a hodnotou skutočne prijatého tovaru.

Právo spotrebiteľa zo zodpovednosti za vady na ukončenie kúpnej zmluvy sa uplatňuje právnym vyhlásením adresovaným predávajúcemu, ktorým sa vyjadruje rozhodnutie o ukončení zmluvy.

Ak sa vadné plnenie týka iba určitej časti tovaru dodaného na základe kúpnej zmluvy a sú splnené podmienky na uplatnenie práva na ukončenie zmluvy, spotrebiteľ môže zmluvu ukončiť len v súvislosti s vadným tovarom, ale aj v súvislosti s iným spolu zakúpeným tovarom, ak od neho nemožno rozumne očakávať, že si ponechá iba bezchybný tovar.

Ak spotrebiteľ ukončí kúpnu zmluvu úplne alebo čiastočne, pokiaľ ide o časť tovaru:

- Spotrebiteľ je povinný vrátiť dotknutý tovar predávajúcemu na jeho náklady a
- Predávajúci je povinný bezodkladne vrátiť spotrebiteľovi kúpnu cenu za príslušný tovar, hneď ako tovar prevezme alebo dostane dôkaz o jeho odoslaní

Predávajúci je povinný spísať záznam o spotrebiteľom uplatnenej reklamácii a jeho kópiu bezodkladne a preukázateľne odovzdať spotrebiteľovi.

Ak predávajúci v čase oznámenia reklamácie nevie vyjadriť, či je reklamáciu možné vybaviť, je povinný do piatich pracovných dní preukázateľne informovať spotrebiteľa o svojom stanovisku – v prípade zamietnutia aj o dôvode odmietnutia a o možnosti obrátiť sa na orgán alternatívneho riešenia sporov.

Predávajúci by sa mal usilovať vykonať opravu alebo výmenu najneskôr do pätnástich dní. Ak oprava alebo výmena trvá viac ako pätnásť dní, predávajúci je povinný informovať spotrebiteľa o predpokladanom trvaní opravy alebo výmeny.

Aká je lehota na uplatnenie nároku zo zodpovednosti za vady?
Ste povinný oznámiť vadu bez zbytočného odkladu po jej zistení. Vadu oznámenú do dvoch mesiacov od jej zistenia treba považovať za oznámenú bez zbytočného odkladu. Upozorňujeme však, že po uplynutí dvojročnej premlčacej lehoty od splnenia zmluvy už nemôžete uplatniť svoje práva zo zodpovednosti za vady.

Do premlčacej lehoty sa nezapočítava čas opravy, počas ktorého kupujúci nemôže tovar riadne používať.

Premlčacia lehota pre časť tovaru, ktorá bola vymenená alebo opravená, začína plynúť odznova. Toto pravidlo sa uplatní aj v prípade, že v dôsledku opravy vznikne nová vada.

Voči komu si môžete uplatniť nárok zo zodpovednosti za vady?
Nárok zo zodpovednosti za vady si môžete uplatniť voči predávajúcemu.

Aké ďalšie podmienky platia pre uplatnenie práv zo zodpovednosti za vady?
Do jedného roka od splnenia zmluvy nie je na uplatnenie nároku zo zodpovednosti za vady potrebná žiadna ďalšia podmienka okrem oznámenia vady, ak preukážete, že tovar poskytol predávajúci. Po uplynutí jedného roka však musíte preukázať, že chyba, ktorú ste zistili, existovala už v čase plnenia.

Osobitné pravidlá pre zodpovednosť za vady pri poskytovaní digitálneho obsahu
Spotrebiteľ je taktiež oprávnený – v súlade so závažnosťou porušenia zmluvy – požadovať primerané zníženie ceny alebo ukončiť zmluvu o poskytovaní digitálneho obsahu, ak:

- oprava alebo výmena je nemožná alebo by predstavovala neprimerané dodatočné náklady pre predávajúceho;
- pri uplatnení nároku zo zodpovednosti za vady na opravu alebo výmenu predávajúci bezplatne neuvedie plnenie do súladu v primeranej lehote odo dňa oznámenia vady spotrebiteľom, bez spôsobenia značného obťažovania spotrebiteľovi, s ohľadom na povahu a účel digitálneho obsahu alebo služby;
- napriek pokusu podnikateľa o uvedenie tovaru do súladu opakovane došlo k porušeniu plnenia;

- vada plnenia je natoľko závažná, že odôvodňuje okamžité zníženie ceny alebo okamžité ukončenie zmluvy; alebo
- predávajúci sa nezaviazal na uvedenie služby do súladu alebo je z okolností zrejmé, že tak neurobí v primeranej lehote alebo bez spôsobenia značnej ujmy spotrebiteľovi.

V prípade uplatnenia práva zo zodpovednosti za vady na opravu alebo výmenu je predávajúci povinný uviesť plnenie do súladu bezplatne, v primeranej lehote od oznámenia vady spotrebiteľom, bez spôsobenia značného obťažovania spotrebiteľovi, s prihliadnutím na povahu a účel digitálneho obsahu alebo digitálnej služby.

Pri uplatnení práva zo zodpovednosti za vady na opravu alebo výmenu si predávajúci môže zvoliť spôsob uvedenia digitálneho obsahu do súladu v závislosti od technických vlastností digitálneho obsahu.

Zníženie ceny je primerané, ak jeho výška zodpovedá rozdielu medzi hodnotou služby, ktorá by bola poskytnutá v súlade so zmluvou, a hodnotou skutočne poskytnutej služby spotrebiteľovi.

Ak zmluva stanovuje poskytovanie služieb počas určitého obdobia, primerané zníženie ceny sa vzťahuje na obdobie, počas ktorého nebola služba poskytovaná v súlade so zmluvou.

Ak chce spotrebiteľ z dôvodu vadného plnenia odstúpiť od zmluvy, dôkazné bremeno znáša predávajúci, ktorý musí preukázať, že chyba je nepodstatná.

Ak predávajúci poskytuje digitálny obsah alebo sa zaviaže k jeho poskytnutiu a spotrebiteľ poskytuje alebo sa zaväzuje poskytnúť predávajúcemu výlučne osobné údaje, spotrebiteľ má právo zmluvu ukončiť aj v prípade nepodstatnej vady, avšak nemôže požadovať primerané zníženie ceny.

Právo spotrebiteľa na ukončenie zmluvy na základe zodpovednosti za vady sa uplatňuje prostredníctvom vyhlásenia adresovaného predávajúcemu, ktorým sa vyjadruje rozhodnutie o ukončení zmluvy.

Ak predávajúci nesplní svoju povinnosť, spotrebiteľ je povinný vyzvať ho na plnenie. Ak predávajúci napriek výzve neuskutoční poskytovanie digitálneho obsahu bez zbytočného odkladu alebo v dodatočnej lehote dohodnutej stranami, spotrebiteľ môže zmluvu ukončiť.

Spotrebiteľ môže ukončiť zmluvu aj bez výzvy predávajúceho na plnenie, ak:

- predávajúci sa nezaviazal na poskytovanie digitálneho obsahu alebo je z okolností zrejmé, že digitálny obsah nebude poskytovať; alebo
- na základe dohody strán alebo okolností uzatvorenia zmluvy je zrejmé, že pre spotrebiteľa je nevyhnutné, aby sa plnenie uskutočnilo v určenom čase, a predávajúci to nesplní.

V prípade ukončenia zmluvy je predávajúci povinný vrátiť spotrebiteľovi celú sumu zaplatenú ako protihodnotu.

Ak však bolo plnenie pred ukončením zmluvy určitý čas v súlade so zmluvou, protihodnota za toto obdobie sa nevracia. V takom prípade je potrebné vrátiť tú časť protihodnoty, ktorá zodpovedá obdobiu nesúladu, ako aj tú protihodnotu, ktorú spotrebiteľ zaplatil vopred na obdobie, ktoré by zostalo, ak by nedošlo k ukončeniu zmluvy.

Ak má spotrebiteľ právo na primerané zníženie protihodnoty alebo na ukončenie zmluvy, predávajúci je povinný splniť svoju povinnosť vrátiť sumu bez zbytočného odkladu, najneskôr však do štrnástich dní odo dňa, keď sa dozvedel o uplatnení tohto práva.

Podnikateľ je povinný vrátiť spotrebiteľovi sumu rovnakým spôsobom platby, aký použil spotrebiteľ. So súhlasom spotrebiteľa môže predávajúci použiť aj iný spôsob platby, avšak z tohto dôvodu nemôžu byť spotrebiteľovi účtované žiadne dodatočné poplatky.

Náklady spojené s vrátením protihodnoty znáša predávajúci.

V prípade ukončenia zmluvy môže predávajúci zabrániť spotrebiteľovi v ďalšom používaní digitálneho obsahu, najmä tým, že spotrebiteľovi znemožní prístup k digitálnemu obsahu alebo digitálnej službe alebo zablokuje spotrebiteľský používateľský účet.

Po ukončení zmluvy je spotrebiteľ povinný zdržať sa používania digitálneho obsahu a jeho sprístupňovania tretím osobám.

Ak bol digitálny obsah poskytnutý na fyzickom nosiči, spotrebiteľ je povinný tento fyzický nosič bezodkladne a na náklady predávajúceho vrátiť na základe žiadosti predávajúceho podanej do štrnástich dní od oznámenia o ukončení zmluvy.

Spotrebiteľ je povinný zaplatiť poplatok úmerný hodnote digitálneho obsahu, ktorý bol použitý pred ukončením zmluvy, na základe hodnoty plnenia v súlade so zmluvou.

Zodpovednosť za výrobok

Kedy môžete uplatniť svoje právo na zodpovednosť za výrobok?
V prípade vady hnuteľnej veci (tovaru) môžete si podľa vlastného výberu uplatniť právo zo záruky za vady alebo právo zo zodpovednosti za výrobok podľa pravidiel Občianskeho zákonníka.

Aké práva máte na základe zodpovednosti za výrobok?
Na základe zodpovednosti za výrobok môžete žiadať opravu alebo výmenu chybného tovaru.

Kedy sa tovar považuje za chybný?
Tovar sa považuje za chybný, ak nespĺňa kvalitatívne požiadavky platné pri jeho uvedení na trh, alebo ak nemá vlastnosti uvedené v popise poskytnutom výrobcom.

V akej lehote môžete uplatniť svoje právo zo zodpovednosti za výrobok?
Svoje právo zo zodpovednosti za výrobok môžete uplatniť do dvoch rokov od uvedenia tovaru na trh výrobcom. Po uplynutí tejto lehoty strácate toto právo.

Voči komu môžete uplatniť svoje právo zo zodpovednosti za výrobok?
Svoje práva zo zodpovednosti za výrobok môžete uplatniť voči výrobcovi alebo distribútorovi výrobku (ďalej len „výrobca").

Aké dôkazné pravidlá platia pri uplatňovaní zodpovednosti za výrobok?
Pri uplatňovaní zodpovednosti za výrobok musíte preukázať, že vada existovala už v čase, keď bol výrobok uvedený na trh výrobcom.

Kedy je výrobca oslobodený od zodpovednosti za výrobok?
Výrobca je oslobodený od zodpovednosti za výrobok, ak preukáže, že:

- tovar nevyrobil alebo neuviedol na trh v rámci svojej podnikateľskej činnosti, alebo
- vada nebola v čase uvedenia na trh rozpoznateľná vzhľadom na stav vedy a techniky, alebo
- vada tovaru vznikla v dôsledku uplatnenia právneho predpisu alebo povinného úradného nariadenia.

Na oslobodenie sa výrobcu postačuje preukázanie jedného dôvodu.

Upozorňujeme, že: z dôvodu tej istej vady nemôžete súčasne a paralelne uplatniť nárok zo záruky voči predávajúcemu a nárok zo zodpovednosti za výrobok voči výrobcovi. Ak však úspešne uplatníte svoj nárok zo zodpovednosti za výrobok, nárok zo záruky za vymenený tovar alebo opravenú časť môžete uplatniť len voči výrobcovi.

Záruka

Kedy môžete uplatniť svoje právo zo záruky?
Na základe nariadenia vlády č. 151/2003 (IX. 22.) o povinnej záruke na niektoré trvanlivé spotrebné tovary je Predávajúci povinný poskytnúť záruku v prípade predaja nových trvanlivých spotrebných tovarov uvedených v prílohe č. 1 nariadenia Ministerstva spravodlivosti 10/2024 (VI.28.) o určení rozsahu tovarov podliehajúcich povinnej záruke (napr. technické zariadenia, náradie, stroje), ako aj na príslušenstvo a komponenty určené v uvedenom nariadení (ďalej v tomto bode spoločne označované ako spotrebný tovar).

Práva vyplývajúce zo záruky je možné uplatniť záručným listom alebo - ako je uvedené v tomto bode - dokladom o zaplatení. Predávajúci nie je povinný vystaviť a odovzdať záručný list, ak predajná cena spotrebného tovaru nepresahuje 50 000 HUF; v tomto prípade je možné práva zo záruky uplatniť na základe dokladu o zaplatení.

Nesprávne vystavenie záručného listu alebo jeho neposkytnutie nemá vplyv na platnosť záruky.

Ak záručný list nebol poskytnutý spotrebiteľovi, uznáva sa uzatvorenie zmluvy za preukázané, ak spotrebiteľ predloží doklad o zaplatení – faktúru alebo blok vydaný podľa zákona o DPH. V tomto prípade možno práva vyplývajúce zo záruky uplatniť na základe tohto dokladu o zaplatení.

Splnenie záručného nároku nie je podmienené vrátením otvoreného obalu spotrebného tovaru.

Aké práva a lehoty Vám prislúchajú v prípade povinnej záruky?

Záručné práva
Na základe záručného práva môže Kupujúci požadovať opravu alebo výmenu, v prípadoch stanovených zákonom môže žiadať zníženie ceny, alebo – ako poslednú možnosť – môže od zmluvy odstúpiť, ak sa povinný subjekt opravy alebo výmeny nezaviazal, nemôže ich vykonať v primeranej lehote bez poškodenia záujmov oprávnenej osoby, alebo ak oprávnená osoba už nemá záujem na oprave alebo výmene.

Kupujúci môže svoj záručný nárok oznámiť podľa vlastného výberu v sídle Predávajúceho, v ktorejkoľvek prevádzkarni, pobočke

alebo priamo v opravovni uvedenej na záručnom liste.

Lehota na uplatnenie

Záručný nárok je možné uplatniť počas záručnej lehoty, ktorá je podľa nariadenia vlády č. 151/2003 (IX. 22.) nasledovná:

- Pri predajnej cene od 10 000 HUF do 250 000 HUF: **dva roky**
- Pri predajnej cene nad 250 000 HUF: **tri roky**

Zmeškanie tejto lehoty má za následok zánik práva. V prípade opravy sa však záručná lehota predlžuje o čas, počas ktorého Kupujúci nemohol tovar kvôli chybe riadne používať, počnúc dňom, kedy bol tovar odovzdaný na opravu.

Záručná lehota začína plynúť odo dňa odovzdania spotrebného tovaru Kupujúcemu, alebo ak montáž vykoná Predávajúci alebo ním poverená osoba, odo dňa montáže.

Ak Kupujúci zabezpečí montáž viac ako šesť mesiacov po odovzdaní, začína záručná lehota plynúť odo dňa odovzdania tovaru.

Pravidlá pre vybavovanie záručných nárokov

Predávajúci by mal opravu alebo výmenu vykonať do **15 dní**. Táto lehota začína plynúť odo dňa prevzatia tovaru.

Ak oprava alebo výmena presiahne 15 dní, Predávajúci je povinný Kupujúceho informovať o predpokladanej dĺžke opravy alebo výmeny. Kupujúci súhlasí s tým, že táto informácia môže byť poskytnutá elektronicky alebo iným spôsobom, ktorý je vhodný na preukázanie prevzatia.

Ak počas prvej opravy počas záručnej doby Predávajúci zistí, že tovar nie je opraviteľný, a ak Kupujúci nerozhodne inak, Predávajúci je povinný tovar do **8 dní** vymeniť. Ak výmena nie je možná, podnikateľ je povinný do **8 dní** vrátiť Kupujúcemu **kúpnu cenu** uvedenú na záručnom liste alebo, ak chýba, na faktúre alebo bločku predloženom spotrebiteľom (vydaných podľa zákona o DPH).

Dodatočné pravidlá týkajúce sa záruky

Ak Predávajúci **nie je schopný opraviť** spotrebný tovar do **30 dní**:

- ak Kupujúci **súhlasí**, oprava sa môže vykonať aj po tejto lehote; alebo
- ak Kupujúci **nesúhlasí** s neskorším vykonaním opravy alebo sa k tomu nevyjadril, Predávajúci je povinný **do 8 dní** po márnom uplynutí 30-dňovej lehoty **tovar vymeniť**; alebo
- ak Kupujúci **nesúhlasí** s neskoršou opravou alebo sa nevyjadril a zároveň **nie je možné tovar vymeniť**, Predávajúci je povinný **do 8 dní** po márnom uplynutí 30-dňovej lehoty **vrátiť kúpnu cenu** uvedenú na záručnom liste alebo – ak ten chýba – na faktúre alebo pokladničnom bločku predloženom Kupujúcim (vydaných v súlade so zákonom o DPH).

Ak sa spotrebný tovar počas záručnej doby pokazí **štvrtýkrát**, Predávajúci je - ak Kupujúci neurčí inak - povinný tovar **do 8 dní vymeniť**. Ak výmena nie je možná, podnikateľ je povinný **do 8 dní** vrátiť kúpnu cenu podľa záručného listu, prípadne faktúry alebo bločku.

V prípade povinnej záruky sa **pevne zabudovaný**, **ťažší ako 10 kg**, alebo **verejnou dopravou ako ručná batožina neprepraviteľný** spotrebný tovar – s výnimkou vozidiel – musí opraviť **na mieste používania**. Ak oprava nie je možná na mieste, o demontáž, opätovnú montáž a dopravu tam a späť sa postará podnik alebo – v prípade priameho uplatnenia nároku u opravára – samotný servis.

Predávajúci je povinný **vyhotoviť záznam** o záručnom nároku nahlásenom spotrebiteľom a **jeho kópiu** bezodkladne a preukázateľne poskytnúť spotrebiteľovi.

Ak Predávajúci **nevie pri nahlásení vyjadriť** stanovisko k splniteľnosti záručného nároku, je povinný do **piatich pracovných dní** preukázateľne informovať spotrebiteľa o svojom stanovisku – v prípade zamietnutia aj o **dôvode zamietnutia** a **možnosti obrátiť sa na orgán alternatívneho riešenia sporov**.

Výnimky zo záruky

Ustanovenia uvedené v časti „Pravidlá týkajúce sa vybavovania záručných nárokov" **sa nevzťahujú** na tieto produkty:

- elektrické bicykle,
- elektrické kolobežky,
- štvorkolky,
- motocykle,
- mopedy,
- osobné automobily,
- obytné automobily,
- karavany,
- prívesné karavany,
- prívesy,
- a motorové vodné vozidlá.

V prípade týchto výrobkov je Predávajúci aj tak povinný **usilovať sa o vybavenie žiadosti o opravu do 15 dní**.

Ak oprava alebo výmena trvá dlhšie ako pätnásť dní, Predávajúci je povinný **informovať Kupujúceho** o predpokladanom trvaní opravy alebo výmeny.

Vzťah záruky k iným právam zo zodpovednosti

Záruka platí **popri** zákonných právach zo zodpovednosti (zodpovednosť za chyby a zodpovednosť za výrobok). Hlavný rozdiel medzi zákonnými právami a zárukou spočíva v tom, že pri záruke je **dôkazné bremeno výhodnejšie** pre spotrebiteľa.

Nárok na výmenu do troch pracovných dní

Aj v prípade predaja prostredníctvom internetového obchodu platí ustanovenie o **nároku na výmenu do troch pracovných dní** pre nové trvanlivé spotrebné výrobky. Ak spotrebiteľ **do 3 pracovných dní** od nákupu (alebo uvedenia do prevádzky) uplatní nárok na výmenu z dôvodu poruchy, Predávajúci je povinný to **považovať za chybu existujúcu už pri predaji** a tovar **vymeniť bez ďalších podmienok**, za predpokladu, že porucha bráni riadnemu používaniu.

Kedy je Predávajúci oslobodený od záručnej povinnosti?

Predávajúci je od záručnej povinnosti oslobodený **len vtedy**, ak **preukáže**, že **príčina vady vznikla až po plnení** (dodávke).

Súbežné uplatnenie práv

Upozorňujeme, že pre tú istú chybu môžete **súčasne uplatniť** nároky zo zodpovednosti za chyby a zo záruky, ako aj nároky zo zodpovednosti za výrobok a zo záruky. Ak však **úspešne uplatníte nárok** na základe chybného plnenia (napríklad výmenou tovaru zo strany podnikateľa), **nemôžete už uplatniť nový nárok** z toho istého dôvodu na inom právnom základe.

Informácie o zodpovednosti za chyby a zodpovednosti za výrobok pre Kupujúcich, ktorí nie sú spotrebiteľmi

Všeobecné pravidlá týkajúce sa práv zo zodpovednosti za chyby

Kupujúci, ktorý nie je spotrebiteľom, môže podľa vlastného uváženia uplatniť tieto práva zo zodpovednosti za chyby:

Môže žiadať **opravu alebo výmenu**, pokiaľ nie je vami zvolený nárok nemožné splniť alebo by pre Predávajúceho znamenal **neprimerané dodatočné náklady** v porovnaní s inou požiadavkou.
Ak ste nepožiadali o opravu alebo výmenu, alebo ste o ne nemohli požiadať, môžete žiadať **primerané zníženie ceny**, alebo môžete **chybu na náklady Predávajúceho opraviť sami alebo ju nechať opraviť treťou osobou**, alebo – ako poslednú možnosť – **odstúpiť od zmluvy**.

Zo zvoleného práva zo zodpovednosti za chyby môžete prejsť na iné, avšak **náklady spojené so zmenou** nesiete vy, **pokiaľ zmena nebola odôvodnená**, alebo ju **nespôsobil Predávajúci**.

V prípade Kupujúcich, ktorí nie sú spotrebiteľmi, je **lehota na uplatnenie práv zo zodpovednosti za chyby 1 rok**, a začína plynúť **dňom splnenia (odovzdania)**.

Zodpovednosť za výrobok a zákonná záruka

Zodpovednosť za výrobok a zákonná záruka (povinná) sa **vzťahujú len na Kupujúcich, ktorí sú spotrebiteľmi**.

Ak výrobca poskytuje **záruku výrobcu**, ktorá sa vzťahuje aj na Kupujúcich, ktorí nie sú spotrebiteľmi, táto záruka sa uplatňuje **priamo voči výrobcovi**.