

# OBCHODNÉ PODMIENKY

## ČASŤ I. OBCHODNÉ PODMIENKY PRE OSOBY, KTORÉ SÚ SPOTREBITEĽMI

### 1. Všeobecné ustanovenia

1.1. Tieto všeobecné obchodné podmienky (ďalej aj ako „Obchodné podmienky“) upravujú práva a povinnosti zmluvných strán vyplývajúce z kúpnej zmluvy uzatvorenej medzi predávajúcim, ktorým je ELEKTROSPED, a. s., so sídlom Pestovateľská 13, 821 04 Bratislava, IČO: 35 765 038, zapísaná v OR vedenom Okresným súdom Bratislava I, Oddiel: Sro, Vložka č.: 2102/B, DIČ: 2020244050, prevádzka HEJHOUSE v OC KORZO, Pestovateľská 13, 821 04 Bratislava 2, (ďalej len "predávajúci") a kupujúcim - spotrebiteľom, ktorej predmetom je kúpa a predaj tovaru na internetovej stránke elektronického obchodu predávajúceho.

Kontaktné údaje predávajúceho:

mail: [info@hej.sk](mailto:info@hej.sk)

telefón: +421/ 2/ 2025 1000

fax: +421/ 2/ 4445 4605

#### poštová adresa:

ELEKTROSPED, a.s.

Logistické centrum SENEČ

Prologis Park Senec

Diaľničná cesta č.6 budova DC 10B

Senec 903 01

#### Číslo účtu pre bezhotovostné platby:

Slovenská sporiteľňa SK70 0900 0000 0050 2802 7208

IBAN: SK70 0900 0000 0050 2802 7208

BIC (SWIFT): GIBASKBX

#### Orgán dozoru:

Slovenská obchodná inšpekcia (SOI)

Inšpektorát SOI pre Bratislavský kraj

Bajkalská 21/A, P.O. BOX č. 5, 820 07 Bratislava

**Odbor výkonu dozoru**

1.2. Kupujúcim sa v zmysle tejto časti Obchodných podmienok rozumie spotrebiteľ.

1.3. Spotrebiteľom sa na účely týchto Obchodných podmienok rozumie fyzická osoba, ktorá pri uzatváraní a plnení kúpnej zmluvy nekoná v rámci predmetu svojej podnikateľskej činnosti, zamestnania alebo povolania.

1.4. Kupujúci ako spotrebiteľ, pri zadávaní objednávky uvedie svoje meno, priezvisko, adresu bydliska, telefónne číslo, e-mailový kontakt.

1.5. Zmluvné strany sa dohodli, že kupujúci zaškrtnutím políčka pred odoslaním objednávky predávajúcemu potvrdzuje, že súhlasí s tým, že tieto všeobecné obchodné podmienky a ich podmienky a ustanovenia sa budú vzťahovať na všetky kúpne zmluvy, uzavreté na akejkoľvek internetovej stránke elektronického obchodu, ktorú prevádzkuje predávajúci, na základe ktorej predávajúci dodá tovar prezentovaný na predmetnej internetovej stránke kupujúcemu (ďalej len „kúpna zmluva“) a na všetky vzťahy medzi predávajúcim a kupujúcim, vzniknuté najmä pri uzatváraní kúpnej zmluvy a reklamácií tovaru.

1.6. Všeobecné obchodné podmienky sú neoddeliteľnou súčasťou kúpnej zmluvy. V prípade, že predávajúci a kupujúci uzatvoria písomnú kúpnu zmluvu, v ktorej si dohodnú podmienky odlišné od všeobecných obchodných podmienok, budú ustanovenia kúpnej zmluvy uprednostnené pred všeobecnými obchodnými podmienkami.

1.7. Zoznam tovaru na akejkoľvek internetovej stránke elektronického obchodu, ktorú prevádzkuje predávajúci, je katalógom bežne dodávaného tovaru a predávajúci nezaručuje okamžitú dostupnosť všetkých uvedených tovarov. Dostupnosť tovaru bude pre kupujúceho potvrdená na základe otázky kupujúceho.

## 2. Spôsob uzatvárania kúpnej zmluvy

2.1. Kúpna zmluva je uzavretá záväzným akceptovaním návrhu na uzatvorenie kúpnej zmluvy kupujúceho predávajúcim vo forme e-mailovej správy kupujúceho zaslanej predávajúcemu a/alebo vo forme kupujúcim vyplneného a odoslaného formulára na internetovej stránke predávajúceho a/alebo vo forme telefonickej objednávky kupujúceho predávajúcemu (ďalej len "objednávka").

2.2. Záväzným akceptovaním objednávky kupujúceho predávajúcim je e-mailové potvrdenie predávajúcim kupujúcemu o akceptovaní objednávky po predchádzajúcom prijatí objednávky kupujúcim a po overení dostupnosti tovaru, platných cien a termínu dodania tovaru požadovaného kupujúcim označené ako "potvrdenie objednávky". V prípade zistenia vyššej ceny má predávajúci povinnosť vyžiadať od zákazníka súhlas so zmenou ceny podľa aktuálneho cenníka pred potvrdením objednávky. Až udelením súhlasu zákazníka so zmenou ceny a následným potvrdením (akceptovaním) objednávky zo strany predávajúceho sa zmluvný vzťah považuje za uzavretý. Všetky ceny za tovar a služby a všetky poplatky v internetovom obchode sú uvádzané vrátane DPH. Automaticky vykonávané Oznámenie o prijatí objednávky do elektronického systému predávajúceho, ktoré kupujúci obdrží na svoje-mailovú adresu ihneď po odoslaní jeho objednávky, sa nepovažuje za záväzné akceptovanie objednávky; toto Oznámenie má len informatívny charakter za účelom upovedomenia kupujúceho o obdržaní jeho objednávky. Na e-mailovú adresu kupujúceho mu budú v prípade potreby zasielané všetky ďalšie informácie ohľadom jeho objednávky.

2.3. Záväzné akceptovanie objednávky obsahuje najmä údaje o názve a špecifikácii tovaru, ktorého predaj je predmetom kúpnej zmluvy, ďalej údaje o cene tovaru a/alebo iných služieb, údaj o dodacej lehote tovaru, názov a údaje o mieste, kde má byť tovar dodaný a údaje o cene, podmienkach, spôsobe a termíne prepravy tovaru na dohodnuté miesto doručenia tovaru pre kupujúceho, údaje o predávajúcom (obchodné meno, sídlo, IČO, číslo zápisu v obchodnom registri a pod.), prípadne iné údaje.

2.4. Kupujúci môže doručiť prostredníctvom elektronickej pošty alebo telefonicky predávajúcemu v lehote do 24 hodín od doručenia objednávky predávajúcemu oznámenie, že objednávku ruší v prípade, ak ešte nedošlo k platnému uzavretiu zmluvy v zmysle čl. II. Týmto ustanovením nie je dotknuté právo podľa § 7 ods. 5 zákona č. 102/2014 Z.z., v zmysle ktorého spotrebiteľ môže odstúpiť od zmluvy (ak už bola uzavretá), predmetom ktorej je dodanie tovaru, aj pred začatím

plynutia lehoty na odstúpenie od zmluvy. Kupujúci je povinný v oznámení o zrušení objednávky uviesť meno, e-mail a popis objednaného tovaru. V prípade, že kupujúci zaplatil predávajúcemu kúpnu cenu alebo jej časť v čase do zrušenia objednávky, predávajúci vráti už zaplatenú kúpnu cenu alebo jej časť v lehote do 14 dní od zrušenia objednávky rovnakým spôsobom, akým spotrebiteľ použil pri svojej platbe pokiaľ si zmluvné strany nedohodnú iný spôsob vrátenia kúpnej ceny.

2.5. Podľa novely zákona č. 222/2004 Z.z., o dani z pridanej hodnoty nemožno od 1.1. 2013 meniť údaje v už vystavenom daňovom doklade (faktúre). Údaje v daňovom doklade (faktúra) je možné meniť len v prípade, kedy zákazník tovar ešte neprijal a nezaplatil.

2.6. V prípade prebiehajúcich akcií sa predaj tovaru na internetovej stránke predávajúceho spravuje okrem týchto všeobecných obchodných podmienok aj záväznými podmienkami príslušnej akcie. V prípade, že kupujúci objedná tovar v rozpore s podmienkami príslušnej akcie, predávajúci je oprávnený objednávku kupujúceho stornovať. O stornovaní objednávky bude zákazník informovaný prostredníctvom e-mailu a v prípade úhrady kúpnej ceny alebo jej časti mu budú finančné prostriedky vrátené v lehote do 14 dní na ním určený účet, pokiaľ sa s predávajúcim nedohodne inak.

### 3. Práva a povinnosti predávajúceho

3.1. Predávajúci je povinný:

1. dodať na základe objednávky potvrdenej predávajúcim kupujúcemu tovar v dohodnutom množstve, kvalite a termíne a zabaliť ho alebo
2. vybaviť na prepravu spôsobom potrebným na jeho uchovanie a ochranu
3. zabezpečiť, aby dodaný tovar spĺňal platné právne predpisy SR odovzdať kupujúcemu najneskôr spolu s tovarom v písomnej alebo elektronickej podobe všetky doklady potrebné na prevzatie a užívanie tovaru a ďalšie doklady predpísané platnými právnymi predpismi (návody v slovenskom jazyku, daňový doklad).

3.2. Predávajúci má právo na riadne a včasné zaplatenie kúpnej ceny od kupujúceho za dodaný tovar.

3.3. Predávajúci má právo stornovať objednávku, ak z dôvodu vypredania zásob alebo nedostupnosti tovaru nie je schopný dodať tovar kupujúcemu v lehote určenej týmito obchodnými podmienkami alebo v cene, ktorá je uvedená v internetovom obchode, pokiaľ sa so zákazníkom nedohodne na náhradnom plnení. O stornovaní objednávky bude zákazník informovaný telefonicky alebo e-mailom a v prípade úhrady kúpnej ceny alebo jej časti mu budú finančné prostriedky vrátené v lehote do 14 dní na ním určený účet, pokiaľ sa s predávajúcim nedohodne inak.

3.4. Spoločnosť ELEKTROSPED, a. s. si vyhradzuje právo overiť totožnosť kupujúceho alebo osoby poverenej k odberu tovaru pri osobnom odbere tovaru na svojich predajniach a to v prípadoch, kedy je dodávka tovaru kupujúcim platená vopred kartou, prostredníctvom bankového prevodu alebo prostredníctvom faktúry so splatnosťou.

### 4. Práva a povinnosti kupujúceho

4.1. Kupujúci je povinný:

1. prevziať zakúpený alebo objednaný tovar,
2. zaplatiť predávajúcemu dohodnutú kúpnu cenu v dohodnutej lehote splatnosti vrátane nákladov na doručenie tovaru
3. nepoškodzovať dobré obchodné meno predávajúceho,
4. potvrdiť v dodacom liste prevzatie tovaru svojím podpisom alebo podpisom ním poverenej osoby

4.2. Kupujúci má právo na dodanie tovaru v množstve, kvalite, termíne a mieste dohodnutom zmluvnými stranami v záväznom akceptovaní objednávky.

### 5. Dodacie a platobné podmienky

- 5.1. Predávajúci doručuje tovar iba v rámci Slovenskej republiky. Kupujúci z iného členského štátu Európskej únie si po dohode s predávajúcim môže objednaný tovar vyzdvihnúť v ktorejkoľvek predajni predávajúceho, ktorá to umožňuje, resp. po dohode s predávajúcim je možné tovar doručiť na miesto určené kupujúcim v rámci Slovenskej republiky.
- 5.2. Tovar je predávaný podľa vystavených vzorov, katalógov, typových listov a vzorkovníkov predávajúceho umiestnených na internetovej stránke elektronického obchodu predávajúceho. Dodaný tovar má dobu minimálnej trvanlivosti viac ako 2 mesiace pred dátumom spotreby. V prípade kratšej doby trvanlivosti kontaktuje pred dodaním predávajúci telefonicky alebo e-mailom kupujúceho a tovar dodá až po súhlase kupujúceho.
- 5.3. Predávajúci je povinný objednávku kupujúceho splniť a tovar dodať kupujúcemu v lehote do 30 dní od akceptovania objednávky kupujúceho predávajúcim; túto dodáciu lehotu kupujúci bez výhrad akceptuje.
- 5.4. Kupujúci je povinný prevziať tovar v mieste, ktoré je uvedené v akceptácii objednávky kupujúceho predávajúcim. V prípade, ak kupujúci bez predchádzajúceho písomného odstúpenia od zmluvy, tovar neprevezme do piatich pracovných dní po uplynutí lehoty uvedenej v kúpnej zmluve, záväznej akceptácii vzniká predávajúcemu nárok na uplatnenie náhrady za vzniknutú škodu vo výške skutočných nákladov na pokus o neúspešné doručenie objednávky. Po uplynutí piatich pracovných dní odo dňa kedy bol kupujúci povinný tovar prevziať, je predávajúci oprávnený odstúpiť od kúpnej zmluvy a predať tovar tretej osobe.
- 5.5. Predávajúci je oprávnený vyzvať kupujúceho na prevzatie tovaru pred uplynutím lehoty dohodnutej v kúpnej zmluve.
- 5.6. Farebné zobrazenie tovaru na monitore nemusí presne zodpovedať reálnym farebným odtieňom ako ich bude kupujúci vnímať v skutočnosti. Zobrazenie farebných odtieňov je okrem iného závislé aj na kvalite zobrazovacieho monitora, resp. iného Vami použitého zobrazovacieho zariadenia.
- 5.7. Miestom dodania tovaru je miesto uvedené v akceptácii objednávky predávajúcim, ak sa zmluvné strany nedohodnú v kúpnej zmluve inak.
- 5.8. V prípade, ak predávajúci dopraví tovar kupujúcemu na miesto určené v kúpnej zmluve kupujúcim, kupujúci je povinný prevziať tovar osobne alebo zabezpečiť, aby tovar prevzala osoba, ktorú splnomocní pre prípad svojej neprítomnosti na prevzatie tovaru uvedeného v kúpnej zmluve a podpísať protokol o doručení a odovzdaní tovaru. Tretia osoba splnomocnená na prevzatie tovaru uvedeného v kúpnej zmluve je povinná predložiť predávajúcemu originál alebo kópiu kúpnej zmluvy a dokladu o zaplatení tovaru a písomné splnomocnenie. Ak bude potrebné dodávku tovaru opakovať z dôvodu neprítomnosti kupujúceho na mieste určenom v kúpnej zmluve, všetky náklady s tým vzniknuté hradí kupujúci, a to najmä opakované dodanie tovaru na miesto určenia v kúpnej zmluve. Tovar sa považuje za prevzatý v zmysle bodu 10.2. týchto všeobecných obchodných podmienok.
- 5.9. Kupujúci je oprávnený skontrolovať zásielku, teda tovar, ako aj jeho obal, bezprostredne pri jeho doručení. V prípade, že kupujúci zistí, že tovar alebo obal tovaru je mechanicky poškodený, je povinný túto skutočnosť oznámiť dopravcovi a za jeho prítomnosti skontrolovať stav tovaru. V prípade zistenia poškodenia tovaru pri jeho prevzatí kupujúcim je ten povinný ihneď pri prevzatí tovaru vyhotoviť záznam o rozsahu a povahe poškodenia tovaru (škodový zápis), ktorého správnosť potvrdí dopravca. Na základe takto vyhotoveného záznamu doručeneho predávajúcemu môže predávajúci po uzavretí škodovej udalosti s dopravcom poskytnúť odstránenie nedostatku tovaru, zľavu na tovar a v prípade neodstrániteľných chýb tovaru dodať kupujúcemu nový tovar.
- 5.10. Pri doručení zásielky Slovenskou poštou v prípade zistenia porušeného alebo poškodeného obalu, poškodenia s úbytkom obsahu odporúčame zásielku neprebrať, prípadne riešiť priamo s pracovníkom prepravnej spoločnosti, či s pracovníkom pri priehradke danej pošty na mieste zápisom o škode. V prípade prevzatia a zistenia porušeného alebo poškodeného obalu, poškodenia s úbytkom obsahu žiadame o nahlásenie tejto udalosti najneskôr do 24 hod. od prevzatia zásielky na ľubovoľnej pobočke Slovenskej pošty. K spísaniu zápisu o škode je potrebný poškodený výrobok, obal zásielky a doklad o prevzatí zásielky, nadobúdaci doklad - faktúra. Najbližšiu pobočku Slovenskej pošty nájdete tu: [otvaraciehodiny.posta.sk](http://otvaraciehodiny.posta.sk). O nahlásení a spísaní zápisu o škode na ľubovoľnej pobočke Slovenskej pošty nás môžete informovať na e-mail [reklamacie@hej.sk](mailto:reklamacie@hej.sk).

5.11. Zákazník je oprávnený pri prevzatí výrobku (osobnom aj neosobnom) skontrolovať kompletnosť balenia. Pri doručení kuriérom je v prípade zistenia poškodenia a/alebo nekompletnosti tovaru pri jeho prevzatí kupujúci povinný bezodkladne spísať škodový zápis na mieste o nekompletnosti balenia. Neskoršie reklamácie tohto druhu bude možné uznať len ak kupujúci preukáže, že reklamované vady mal tovar už v čase jeho prevzatia. Pri osobnom odbere je kupujúci povinný skontrolovať si obsah balenia, nakoľko pri dodatočnej reklamácii bude potrebné preukázať neúplnosť balenia pri jeho prevzatí.

5.12. Kupujúci je oprávnený v prípade nedodania tovaru predávajúcim v lehote uvedenej v 5.3. Obchodných podmienok odstúpiť od kúpnej zmluvy a predávajúci je povinný vrátiť kupujúcemu už zaplatenú časť kúpnej ceny v zmysle bodu 10.8. týchto všeobecných obchodných podmienok.

5.13. Kupujúci ku každej zásielke obdrží faktúru. Tam, kde je nutný záručný list, dostane ho v balení.

5.14. Spôsoby platieb:

- V hotovosti pri prevzatí tovaru na pobočke,
- Platobnou kartou na pobočke,
- Platobnou kartou cez internet,
- Platba na dobierku (spoplatnená 1,2 €),
- Platba na účet,
- Splátky Cetelem – ONLINE,
- Splátky Quatro.

5.15. Platba vopred prevodom na účet. Ak si zvolíte platbu klasickým bankovým prevodom, automaticky vám na e-mail pošleme pokyny k úhrade platby. Po pripísaní platby na náš účet, obdržíte na ten istý e-mail daňový doklad. Tento úkon vykonáva náš automatizovaný systém vždy nasledujúci pracovný deň. Pri platbe vopred prevodom na účet, môže byť termín dodania ovplyvnený termínom uhradenia platby. Je nutné, aby bola čiastka pripísaná na náš účet najneskôr do piatich pracovných dní po potvrdení objednávky v opačnom prípade je možné považovať objednávku za zrušenú. Pri osobnom odbere tovaru, je nutné predložiť doklad totožnosti (občiansky preukaz, pas).

5.16. Platba platobnou kartou cez internet. Objednávka sa pri platbe kartou cez internet uhradí prostredníctvom platobnej brány Tatra banky a.s. po dokončení transakcie. Po pripísaní platby na náš účet, obdržíte na ten istý email daňový doklad. Tento úkon vykonáva náš automatizovaný systém vždy ten istý deň. Pri poskytovaní spotrebiteľských úverov predávajúci spolupracuje so spoločnosťou BNP PARIBAS PERSONAL FINANCE SA (Cetelem) alebo s bankou Všeobecná úverová banka, a.s. (Quatro) a je oprávnený poskytovať všetku súčinnosť pri vybavovaní žiadostí klientov o poskytnutie spotrebiteľských úverov.

## 6. Kúpna cena

6.1. Kupujúci je povinný zaplatiť predávajúcemu kúpnu cenu tovaru dohodnutú v kúpnej zmluve a/alebo podľa cenníka predávajúceho platného v čase uzatvorenia kúpnej zmluvy vrátane nákladov na doručenie tovaru (ďalej len "kúpna cena") formou hotovostnej platby v určenej prevádzkarni predávajúceho, dobierkou v mieste dodania tovaru (spoplatnená 1,2 EUR), dobierkou prostredníctvom spoločnosti poskytujúcej poštové služby (spoplatnená 1,2 EUR), platbou prostredníctvom spoločnosti poskytujúcej spotrebiteľské úvery alebo bezhotovostným prevodom na účet predávajúceho, uvedený v záväznej akceptácii objednávky.

6.2. V prípade, ak kupujúci zaplatí predávajúcemu kúpnu cenu bezhotovostným prevodom, za deň platby sa považuje deň, kedy bola celá kúpna cena pripísaná na účet predávajúceho.

6.3. Kupujúci je povinný zaplatiť predávajúcemu kúpnu cenu za dohodnutý tovar v lehote podľa kúpnej zmluvy, najneskôr však pri prevzatí tovaru.

6.4. V prípade, ak kupujúci zaplatí predávajúcemu kúpnu cenu za tovar dohodnutý v kúpnej zmluve, kupujúci je oprávnený odstúpiť od kúpnej zmluvy a požadovať vrátenie kúpnej ceny len v súlade s platnými právnymi predpismi SR.

6.5. Náklady spojené s montážou a vynášaním tovaru nie sú zahrnuté v kúpnej cene tovaru a predávajúci tieto služby nie je povinný kupujúcemu poskytnúť.

6.6. Všetky akcie sú platné do vypredania zásob, pokiaľ pri konkrétnom produkte nie je uvedené inak.

6.7. V prípade, že kúpna cena za vrátený alebo reklamovaný tovar a tovar, pri ktorom došlo k odstúpeniu od zmluvy bude uhradená kupujúcim formou darčekových certifikátov, prípadne ich kombináciou s peňažným plnením, predajca vráti kúpnu cenu kupujúcemu rovnakou formou, ako bola uhradená kupujúcim. Hodnota vrátených darčekových certifikátov kupujúcemu však nesmie byť vyššia ako hodnota darčekových certifikátov zaplatená kupujúcim pri kúpe tovaru. Ak by vrátenie darčekových certifikátov z objektívnych dôvodov nebolo možné, najmä preto, že predávajúci nemá k dispozícii darčekové certifikáty v potrebnej výške, predávajúci poskytne kupujúcemu peňažnú náhradu.

6.8. Kupujúci je oprávnený zakúpiť len také množstvo, ktoré zodpovedá bežnému chodu domácnosti, prípadne bežnému chodu prevádzky podnikateľa. Žiaden tovar predávajúceho nie je určený na priemyselné či profesionálne použitie. Tovar predávajúceho nie je určený k ďalšiemu predaju. Ak kupujúci objedná alebo zakúpi také množstvo, ktoré nezodpovedá bežnému chodu domácnosti, prípadne bežnému chodu prevádzky podnikateľa alebo predávajúci usúdi, že takýto tovar bude použitý k ďalšiemu predaju, je predávajúci oprávnený objednávku zrušiť, a v prípade, že bola objednávka potvrdená, je oprávnený odstúpiť od kúpnej zmluvy, a to bez akýchkoľvek ďalších nárokov kupujúceho.

## 7. Nadobudnutie vlastníctva a prechod nebezpečenstva škody na tovare

7.1. Prevzatím tovaru na dohodnutom mieste prechádza vlastnícke právo k tovaru na kupujúceho.

7.2. Nebezpečenstvo škody na tovare prechádza na kupujúceho v čase, keď prevezme tovar od predávajúceho, alebo keď tak neurobí včas, tak v čase, keď mu predávajúci umožní nakladať s tovarom a kupujúci tovar neprevezme.

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

8.1. Predávajúci zodpovedá za chyby tovaru a kupujúci je povinný reklamáciu bezodkladne uplatniť u predávajúceho podľa platného reklamačného poriadku. Informácie o servisných miestach pre záručný a pozáručný servis sú uvedené na zadnej strane záručného listu, resp. budú kupujúcemu v prípade potreby poskytnuté na požiadanie telefonicky alebo prostredníctvom e-mailu.

8.2. Na vybavovanie reklamácií sa vzťahuje platný Reklamačný poriadok zverejnený na internetovej stránke predajcu [www.hej.sk](http://www.hej.sk). Kupujúci zakliknutím políčka pred odoslaním objednávky predávajúcemu potvrdzuje, že si Reklamačný poriadok prečítal a v celom rozsahu s ním súhlasí a zároveň potvrdzuje, že bol riadne informovaný o podmienkach a spôsobe reklamácie tovaru vrátane údajov o tom, kde možno reklamáciu uplatniť, a o vykonávaní záručných opráv v súlade s ust. § 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 (ďalej len "Zákon").

8.3. Reklamačný poriadok sa vzťahuje na tovar zakúpený kupujúcim od predávajúceho vo forme elektronického obchodu na internetovej stránke elektronického obchodu predávajúceho.

8.4. Reklamačný poriadok v tejto podobe je platný pre všetky obchodné prípady, pokiaľ nie sú zmluvne dojednané iné záručné podmienky.

8.5. Kupujúci má právo uplatniť počas záručnej doby si u predávajúceho zodpovednosť za vady tovaru, ktorý vykazuje chyby, za ktoré zodpovedá výrobca, dodávateľ alebo predávajúci.

8.6. Kupujúci je povinný vykonať prehliadku tovaru pri prevzatí tovaru. Pokiaľ tak neurobí, môže uplatniť nároky z chýb zistených pri tejto prehliadke, ak sa preukáže, že tieto chyby mal tovar už v čase prevzatia tovaru.

8.7. Počas záručnej doby má zákazník právo na bezplatné odstránenie chyby po predložení tovaru vrátane príslušenstva, dokumentácie a návodu oprávnenému zástupcovi predávajúceho spolu so záručným listom, resp. dokladom o zaplatení, ktorý zároveň slúži ako záručný list.

8.8. Ak tovar vykazuje vady, zákazník má právo uplatniť reklamáciu v prevádzkarni predávajúceho v súlade s ust. § 18 ods. 2 Zákona tak, že doručí tovar na adresu ELEKTROSPED, a.s. - Logistické centrum SENEC - Prologis Park Senec, Diaľničná cesta č.6, budova DC 10B, Senec 903 01 a vyplní formulár na uplatnenie reklamácie a doručí ho predávajúcemu. Podobu formulára určí predávajúci a jeho vzor umiestni na internetovej stránke predávajúceho. Kupujúci je povinný vo formulári presne označiť druh a rozsah väd tovaru. Zákazník má právo uplatniť reklamáciu aj u osoby oprávnenej výrobcom tovaru na vykonávanie záručných opráv (ďalej len „určená osoba“). Zoznam určených osôb je uvedený v záručnom liste alebo ho kupujúcemu zašle na jeho žiadosť predávajúci. Reklamačné konanie tovaru, ktorý sa dá objektívne doručiť predávajúcemu začína dňom, kedy sú splnené všetky nasledujúce podmienky:

1. doručenie vyplneného formulára na uplatnenie reklamácie od kupujúceho predávajúcemu,
2. doručenie reklamovaného tovaru od kupujúceho predávajúcemu,
3. doručenie prístupových kódov, hesiel a pod. k tovaru od kupujúceho predávajúcemu.

Predávajúci odporúča kupujúcemu zásielku s tovarom si poistiť. Tovar zaslaný na dobierku predávajúci nepreberá. Reklamačné konanie tovaru, ktorý sa nedá objektívne doručiť predávajúcemu a ktorý je pevne zabudovaný začína dňom, kedy sú splnené všetky nasledujúce podmienky:

1. doručenie vyplneného formulára na uplatnenie reklamácie od kupujúceho predávajúcemu,
2. doručenie prístupových kódov, hesiel a pod. k tovaru od kupujúceho predávajúcemu.

Začiatok reklamačného konania je zároveň dňom uplatnenia reklamácie. Reklamovaný tovar je nutné doručiť do sídla predávajúceho, ak predávajúci alebo určená osoba neurčí inak (napr. dopraviť tovar priamo určenej osobe). V prípade akýchkoľvek nejasností sa obráťte na spoločnosť ELEKTROSPED, a. s. na číslo 02/2025 1155, prípadne na e-mail [reklamacie@hej.sk](mailto:reklamacie@hej.sk).

8.9. Predávajúci je povinný prijať reklamáciu v ktorejkoľvek prevádzkarni, v ktorej je prijatie reklamácie možné, teda vo svojom sídle alebo u určenej osoby v súlade s ust. § 18 ods. 2 Zákona.

8.10. V mieste určenom podľa bodu 8.9 týchto všeobecných obchodných podmienok na prijímanie reklamácií je predávajúci povinný zabezpečiť prítomnosť osoby poverenej vybavovať reklamácie v súlade s ust. § 18 ods. 3 Zákona.

8.11. Kupujúci je povinný reklamovať chyby tovaru u predávajúceho bez zbytočného odkladu, inak kupujúcemu zaniká právo voči predávajúcemu na bezplatné odstránenie chyby.

8.12. Predávajúci alebo určená osoba vydá kupujúcemu potvrdenie o uplatnení reklamácie tovaru vo vhodnej forme zvolenej predávajúcim, napr. vo forme mailu alebo v písomnej podobe, v ktorej je povinný presne označiť chyby tovaru v súlade s ust. § 18 ods. 5 Zákona a poučiť spotrebiteľa o jeho právach, ktoré mu vyplývajú z ust. § 622 a ust. § 623 Občianskeho zákonníka. Ak je reklamácia uplatnená prostredníctvom prostriedkov diaľkovej komunikácie, predávajúci je povinný potvrdenie o uplatnení reklamácie doručiť kupujúcemu ihneď; ak nie je možné potvrdenie doručiť ihneď, musí sa doručiť bez zbytočného odkladu, najneskôr však spolu s dokladom o vybavení reklamácie; potvrdenie o uplatnení reklamácie sa nemusí doručovať, ak kupujúci má možnosť preukázať uplatnenie reklamácie iným spôsobom.

8.13. Na základe rozhodnutia kupujúceho, ktoré zo svojich práv v zmysle ust. § 622 a ust. § 623 Občianskeho zákonníka uplatňuje, je predávajúci alebo určená osoba povinná určiť spôsob vybavenia reklamácie podľa ust. § 2 písm. m) Zákona ihneď, v zložitejších prípadoch do 3 dní od začiatku reklamačného konania, v odôvodnených prípadoch, najmä ak sa vyžaduje zložité technické zhodnotenie stavu tovaru, najneskôr do 30 dní odo dňa začiatku reklamačného konania. Po určení spôsobu vybavenia reklamácie predávajúci alebo určená osoba reklamáciu vybaví ihneď, v odôvodnených prípadoch možno reklamáciu vybaviť aj neskôr. Vybavenie reklamácie však nesmie trvať dlhšie ako 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie. Po uplynutí lehoty na vybavenie reklamácie má spotrebiteľ právo od zmluvy odstúpiť alebo má právo na výmenu tovaru za nový tovar. O ukončení reklamačného konania a výsledku reklamácie informuje predávajúci

kupujúceho formou dohodnutou medzi obidvoma zmluvnými stranami (e-mailom a doporučeným listom) a zároveň bude kupujúcemu spolu s tovarom doručený reklamačný protokol. Ak kupujúci reklamáciu tovaru uplatnil počas prvých 12 mesiacov od uzavretia kúpnej zmluvy, môže predávajúci vybaviť reklamáciu zamietnutím len na základe vyjadrenia znalca alebo stanoviska vydaného autorizovanou, notifikovanou alebo akreditovanou osobou alebo stanoviska určenej osoby (ďalej len "odborné posúdenie tovaru"). Bez ohľadu na výsledok odborného posúdenia nemôže predávajúci od kupujúceho vyžadovať úhradu nákladov na odborné posúdenie tovaru ani iné náklady súvisiace s odborným posúdením tovaru.

Ak kupujúci reklamáciu výrobku uplatnil po 12 mesiacoch od uzavretia kúpnej zmluvy a predávajúci ju zamietol, osoba, ktorá reklamáciu vybavila, je povinná v doklade o vybavení reklamácie uviesť, komu môže kupujúci zaslať tovar na odborné posúdenie. Ak kupujúci tovar zašle na odborné posúdenie určenej osobe uvedenej v doklade o vybavení reklamácie, náklady odborného posúdenia tovaru, ako aj všetky ostatné s tým súvisiace účelne vynaložené náklady znáša predávajúci bez ohľadu na výsledok odborného posúdenia. Ak kupujúci odborným posúdením preukáže zodpovednosť predávajúceho za reklamovanú chybu tovaru, môže reklamáciu uplatniť znova; počas vykonávania odborného posúdenia tovaru záručná doba neplynie. Predávajúci je povinný kupujúcemu uhradiť do 14 dní odo dňa znova uplatnenej reklamácie všetky náklady vynaložené na odborné posúdenie tovaru, ako aj všetky s tým súvisiace účelne vynaložené náklady. Znova uplatnenú reklamáciu nemožno zamietnuť.

8.14. Záruka sa nevzťahuje na chyby, o ktorých bol predávajúcim v dobe uzatvárania zmluvy upozornený, alebo o ktorých s prihliadnutím k okolnostiam, za ktorých bola kúpna zmluva uzatvorená, musel vedieť.

8.15. Predávajúci môže vždy namiesto odstránenia vady vymeniť vadnú vec za bezvadnú, ak to kupujúcemu nespôsobí závažné ťažkosti.

8.16. Nárok na bezplatnú záručnú opravu zaniká:

1. nepredložením záručného listu, príslušenstva alebo dokumentácie tovaru
2. neoznámením zjavných chýb pri prevzatí tovaru
3. uplynutím záručnej doby tovaru
4. mechanickým poškodením tovaru spôsobeným kupujúcim
5. používaním tovaru v podmienkach, ktoré neodpovedajú svojou vlhkosťou, chemickými a mechanickými vplyvmi prirodzenému prostrediu
6. neodborným zaobchádzaním, obsluhou alebo zanedbaním starostlivosti o tovar
7. poškodením tovaru nadmerným zaťažovaním alebo používaním v rozpore s podmienkami uvedenými v dokumentácii,
8. všeobecnými zásadami, technickými normami alebo bezpečnostnými predpismi platnými v SR
9. poškodením tovaru neodvrátiteľnými a/alebo nepredvídateľnými udalosťami
10. poškodením tovaru náhodnou skazou a náhodným zhoršením
11. neodborným zásahom, poškodením pri doprave, poškodením vodou, ohňom, statickou či atmosférickou elektrinou alebo iným zásahom vyššej moci
12. zásahom do tovaru k tomu neoprávnenej osoby.

8.17. Záruka sa nevzťahuje na bežné opotrebenie vecí (alebo ich častí) spôsobené používaním. Kratšiu životnosť výrobku teda nemožno považovať za vadu.

8.18. V prípade, že tovar pri prevzatí kupujúcim nie je v zhode s kúpnu zmluvou (tzv. rozpor s kúpnu zmluvou), má kupujúci právo na to, aby predávajúci bezplatne a bez zbytočného odkladu vec uviedol do stavu odpovedajúceho kúpnej zmluve, a to podľa požiadaviek kupujúceho buď výmenou tovaru, alebo jeho opravou. Ak taký postup nie je možný, môže kupujúci požadovať primeranú zľavu z ceny tovaru alebo od zmluvy odstúpiť.

To neplatí, ak kupujúci pred prevzatím tovaru o rozpore s kúpnu zmluvou vedel alebo rozpor s kúpnu zmluvou sám spôsobil. Rozpor s kúpnu zmluvou, ktorý sa prejaví v priebehu šiestich mesiacov odo dňa prevzatia tovaru, sa považuje za rozpor existujúci už pri jeho prevzatí, ak to neodporuje povahe tovaru alebo ak sa nedokáže opak. V prípade rozporu tovaru so zmluvou má spotrebiteľ nárok na tzv. zjednanie nápravy a to:



- bezplatným uvedením spotrebného tovaru do stavu odpovedajúceho zmluve prostredníctvom opravy
- primeraným znížením kúpnej ceny
- náhradným dodaním tovaru
- odstúpením od zmluvy

8.19. Predávajúci je povinný vybaviť reklamáciu a ukončiť reklamačné konanie jedným z nasledujúcich spôsobov:

1. odovzdaním opraveného tovaru,
2. výmenou tovaru,
3. vrátením kúpnej ceny tovaru,
4. vyplatením primeranej zľavy z ceny tovaru,
5. písomnou výzvou na prevzatie predávajúcim určeného plnenia,
6. odôvodneným zamietnutím reklamácie tovaru.

8.20. Predávajúci je povinný o spôsobe určenia spôsobu vybavenia reklamácie a o vybavení reklamácie kupujúcemu vydať písomný doklad najneskôr do 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie prostredníctvom poskytovateľa poštovej alebo kuriérskej alebo donáškovej služby, alebo prostredníctvom e-mailu.

8.21. Záručná doba je 24 mesiacov (pokiaľ nie je pre konkrétne prípady stanovená iná záručná doba) a začína plynúť odo dňa prevzatia tovaru kupujúcim.

8.22. Záručná doba sa predlžuje o dobu, počas ktorej kupujúci nemohol používať tovar z dôvodu záručnej opravy tovaru.

8.23. V prípade výmeny tovaru za nový dostane kupujúci doklad, na ktorom bude uvedený vymenený tovar, a prípadné ďalšie reklamácie sa uplatňujú na základe pôvodného dodacieho listu a tohto reklamačného dokladu. V prípade výmeny tovaru za nový začne plynúť záručná doba znovu od prevzatia nového tovaru, ale iba na nový tovar.

8.24. Najprv môže spotrebiteľ požadovať od predávajúceho bezplatnú opravu alebo bezplatné náhradné dodanie spotrebného tovaru. Kupujúci má právo na výmenu tovaru len vtedy, ak to nie je vzhľadom k povahe vady neúmerané. O tom, či je vada úmerná, rozhodne autorizované servisné stredisko a to formou písomného posúdenia tejto vady. Na základe tohto rozhodnutia sa bude postupovať ďalej podľa zákona.

8.25. Všetky záručné opravy sú v prípade, ak do času ich uplatnenia nezanikol nárok na uplatnenie záruky podľa bodu 8.16 týchto všeobecných obchodných podmienok, bezplatné.

8.26. Pokiaľ ide o odstrániteľnú chybu, bude reklamácia vybavená v závislosti od rozhodnutia kupujúceho podľa bodu 8.13. týchto reklamačných a obchodných podmienok nasledujúcim spôsobom:

1. predávajúci zabezpečí odstránenie chyby, alebo
2. predávajúci chybný tovar vymení.

8.27. Pokiaľ ide o chybu, ktorú nemožno odstrániť, alebo o jednu viackrát opakovanú odstrániteľnú chybu, alebo o väčší počet rôznych odstrániteľných chýb, a ktoré bránia tomu, aby mohol byť tovar riadne užívaný ako bez chyby, predávajúci vybaví v závislosti od rozhodnutia kupujúceho podľa bodu 8.13. týchto reklamačných a obchodných podmienok reklamáciu nasledujúcim spôsobom:

1. výmenou tovaru za tovar iný, funkčný, rovnakých alebo lepších technických parametrov, alebo
2. vybaví reklamáciu vystavením dobropisu na chybný tovar (umožní kupujúcemu odstúpiť od zmluvy).

8.28. Vybavenie reklamácie sa vzťahuje len na chyby uvedené vo formulári na uplatnenie reklamácie.

8.29. Pre účely reklamácie sa za viackrát opakovanú odstrániteľnú chybu považuje výskyt jednej odstrániteľnej chyby viac ako dvakrát.

8.30. Pre účely reklamácie sa za väčší počet rôznych odstrániteľných chýb považuje výskyt aspoň (najmenej) troch rôznych odstrániteľných chýb súčasne.

8.31. Pre účely reklamácie sa za dobu, počas ktorej po uzavretí kúpnej zmluvy nemôže kupujúci pre chyby tovaru riadne užívať tovar, považuje doba, ktorá tvorí spolu viac ako 180 dní.

8.32. Oprávnenie kupujúceho na uplatnenie reklamácie chyby tovaru je po tom, ako využil svoje právo a požiadal predávajúceho o odstránenie chyby tovaru podľa bodu 8.8. týchto reklamačných a obchodných podmienok, vyčerpané a bez ohľadu na výsledok reklamácie už opätovne nie je oprávnený pre tú istú jedinečnú chybu (nie chybu rovnakého druhu) uplatňovať reklamáciu opakovane.

8.33. V prípade, že predávajúci ukončí reklamačné konanie ako odôvodnené zamietnutie reklamácie, ale chyba výrobku objektívne jestvuje a nebola odstránená, môže si kupujúci uplatniť svoje právo na odstránenie chyby tovaru prostredníctvom súdu. [Postup reklamácie](#)

#### **8.34. Upozornenia v súvislosti s reklamáciou:**

Tovar doručený na reklamáciu obsahujúci prístupové heslá do systému môže byť vrátený bez opravy nakoľko nie je možná reinstalácia systému zariadenia a odstránenie systémovej poruchy. Zákazník je povinný dané heslá uviesť pri podaní reklamácie, alebo ich odstrániť pred doručením na reklamáciu. Reklamáciu nie je možné vybaviť bez odstránenia hesiel výrobku. V prípade, že je výrobok prihlásený na lokalizačnú službu, je potrebné najskôr zariadenie odhlásiť z danej služby. Pokiaľ bude zistené blokovanie prístupu po prevzatí reklamácie predávajúcim, alebo servisným strediskom, bude ako začiatok reklamačné konania braný dátum od dodania prístupových kódov zákazníkom.

Pokiaľ prevzaté zariadenie odovzdal zákazník bez pôvodného obalu alebo náhradného balenia, spoločnosť Elektrosped, a.s. nepreberá zodpovednosť za prípadne poškodenie zariadenia počas prepravy do servisného strediska.

V prípade že servisné stredisko v zariadení zmení software alebo firmware, spoločnosť Elektrosped, a.s. nezodpovedá za zmenu ovládania zariadenia, za stratu dát, respektíve za škodu spôsobenú stratou dát, ktoré boli uložené v zariadení.

Poprosíme zálohujte si dáta zo zariadení s internou pamäťou (mp3, HDD).

Ak kupujúci doručuje na reklamáciu tovar, ktorý obsahuje kupujúcim nainštalované aplikácie (napríklad sociálne siete), kupujúcim urobené fotografie, videá a podobne, odporúčame, aby tieto boli pred odoslaním tovaru na reklamáciu odstránené resp. vymazané. Uvedené neplatí, pokiaľ vada tovaru znemožňuje kupujúcemu tieto aplikácie, fotografie, videá atď. odstrániť. V takomto prípade odporúčame po odstránení vady z bezpečnostných dôvodov zmeniť prístupové heslá.

8.35. V prípade, že kupujúci - spotrebiteľ nebol spokojný s vybavením reklamácie predávajúcim alebo keď sa kupujúci – spotrebiteľ obrátil na predávajúceho so žiadosťou o nápravu a nebol spokojný so spôsobom, ktorým predávajúci vybavil jeho reklamáciu alebo ak sa domnieva, že predávajúci porušil jeho práva, má kupujúci – spotrebiteľ právo obrátiť sa na predávajúceho so žiadosťou o nápravu. Ak predávajúci na takúto žiadosť odpovie zamietavo alebo na ňu neodpovie do 30 dní odo dňa jej odoslania, má kupujúci – spotrebiteľ právo podať návrh na začatie alternatívneho riešenia sporu subjektu alternatívneho riešenia sporov. Subjektom alternatívneho riešenia sporov je "Slovenská obchodná inšpekcia, Bajkalská 21/A, P. O. BOX č. 5, 820 07 Bratislava " resp. iná príslušná oprávnená právnická osoba zapísaná v zozname subjektov alternatívneho riešenia sporov vedenom Ministerstvom hospodárstva Slovenskej republiky (zoznam je dostupný na stránke <http://www.mhsr.sk>). Kupujúci – spotrebiteľ je oprávnený si vybrať subjekt alternatívneho riešenia spotrebiteľských sporov na ktorý sa obráti.

## **9. Osobné údaje a ich ochrana**

Informácie o ochrane osobných údajov nájdete [tu](#).

## **10. Odstúpenie od kúpnej zmluvy**

10.1. Predávajúci je oprávnený odstúpiť od kúpnej zmluvy z dôvodu vypredania zásob, nedostupnosti tovaru, alebo ak výrobca dovozca alebo dodávateľ tovaru dohodnutého v kúpnej zmluve prerušil výrobu alebo vykonal také závažné zmeny, ktoré znemožnili realizáciu splnenia povinností predávajúceho vyplývajúcich z kúpnej zmluvy alebo z dôvodov vyššej moci, alebo ak ani pri vynaložení všetkého úsilia, ktoré možno od neho spravodlivo požadovať, nie je schopný dodať tovar zákazníkovi v lehote určenej týmito obchodnými podmienkami alebo v cene, ktorá je uvedená v internetovom obchode. Predávajúci je povinný o tejto skutočnosti okamžite informovať kupujúceho a vrátiť mu už zaplatenú zálohu za tovar dohodnutý v kúpnej zmluve v lehote do 14 dní od oznámenia o odstúpení od zmluvy a to prevodom na účet určený kupujúcim, pokiaľ sa zmluvné strany nedohodnú inak. Predávajúci je oprávnený odstúpiť od kúpnej zmluvy aj v prípade, ak kupujúci neprevzal tovar do piatich pracovných dní odo dňa kedy bol kupujúci povinný tento tovar prevziať. Predávajúci je ďalej oprávnený odstúpiť od zmluvy uzatvorenej so zákazníkom v prípade zjavnej chyby v cene tovaru (tj. ceny zjavne ine ako je cena pre tento typ / druh tovaru obvyklá). Za zjavnú chybu v cene tovaru je považované napríklad mylné uvedenie prvých troch číslic na miesto štyroch; o jednu cifru nižšia cena (napr. pri udávaní ceny "vypadne" jedna číslica); zjavne nízka cena tovaru (napr. o 50% nižšia cena, než je pre tento druh a typ tovaru obvyklé, bez toho, aby u tovaru bolo uvedené, že sa jedná o výpredaj či o inú zľavovú akciu); a iné zjavné chyby v písaní, zjavné chyby v popise tovaru, obrázku atď., alebo v prípade zjavne mylné chyby v informácii podanej operátorom zákazníckeho centra. V prípade, že táto situácia nastane, predávajúci bude okamžite kontaktovať kupujúceho za účelom dohody o ďalšom postupe. V prípade, že kupujúci zaplatil už časť alebo celú sumu kúpnej ceny, bude mu táto čiastka prevedená späť na jeho účet alebo adresu v najkratšom možnom termíne a to do 10 pracovných dní, najneskôr však do 30 dní od storna objednávky zo strany predávajúceho. Uvedené ustanovenia sa analogicky použijú aj pre zrušenie (stornovanie) objednávky a analogicky sa taktiež uplatnia pre deklaráciu výška zľavy pri rôznych zľavových alebo marketingových akciách.

10.2. Kupujúcemu vzniká právo na odstúpenie od kúpnej zmluvy bez uvedenia dôvodu za podmienok upravených zákonom 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") a to do 14 dní odo dňa prevzatia tovaru. Kupujúci má právo v rámci tejto lehoty tovar rozbaľiť a odskúšať obdobným spôsobom ako je obvyklé pri nákupe v klasickej „kamennom“ obchode. Odskúšať však neznamená začať tovar používať a následne ho vrátiť predávajúcemu. Tovar sa považuje za prevzatý kupujúcim okamihom, keď kupujúci alebo ním určená tretia osoba s výnimkou dopravcu prevezme všetky časti objednaného tovaru, alebo ak sa

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

10.3. Predávajúci včas a riadne splnil svoje informačné povinnosti podľa ust. § 3 ods. 1 Zákona o ochrane spotrebiteľa pri predaji tovaru na diaľku keď jasným, jednoznačným, zrozumiteľným a nezameniteľným spôsobom informoval pred odoslaním objednávky kupujúceho o predzmluvných informáciách, týkajúcich sa reklamačných, platobných, obchodných, prepravných a iných podmienok.

10.4. Kupujúci môže u predávajúceho uplatniť právo na odstúpenie od zmluvy v listinnej podobe alebo v podobe zápisu na inom trvanlivom nosiči alebo prostredníctvom formulára na odstúpenie od zmluvy zaslaného na poštovú adresu predávajúceho a to ELEKTROSPED, a.s. - Logistické centrum SENEC - Prologis Park Senec, Diaľničná cesta č.6, budova DC 10B, Senec 903 01. Formulár na odstúpenie od zmluvy je možné stiahnuť [tu](#) (kliknutím sem sa Vám zobrazí formulár na odstúpenie od zmluvy) [Odoslanie reklamácie](#).

10.5. Odstúpenie od kúpnej zmluvy prostredníctvom formulára na odstúpenie od zmluvy podľa prechádzajúceho bodu týchto všeobecných obchodných podmienok musí obsahovať údaje v ňom požadované a to najmä presnú špecifikáciu tovaru, dátum objednania, meno a priezvisko spotrebiteľa/spotrebiteľov, adresa spotrebiteľa/spotrebiteľov, podpis spotrebiteľa/spotrebiteľov, spôsob, akým má predávajúci vrátiť už prijaté plnenie najmä číslo účtu a/alebo poštovú adresu, dátum. Kupujúci je odstúpením od kúpnej zmluvy povinný doručiť predávajúcemu tovar spolu s príslušenstvom vrátane dokumentácie, návodu, záručného listu, kópie dokladu preukazujúceho uzavretie kúpnej zmluvy kupujúceho s predávajúcim, pod. a podľa možnosti v originálnom obale a to zaslaním na adresu ELEKTROSPED, a.s. - Logistické

centrum SENEK - Prologis Park Senec, Diaľničná cesta č.6, budova DC 10B, Senec 903 01. Pokiaľ kupujúci odstúpením od zmluvy zasiela predávajúcemu tovar spolu s príslušenstvom vrátane dokumentácie, návodu, záručného listu, dokladu o zaplatení a pod. (ďalej aj ako „tovar“) na adresu podľa predchádzajúcej vety prostredníctvom Slovenskej pošty, a. s., môže tak urobiť len prostredníctvom služby s názvom „Balík na adresu“. Tovar zaslaný kupujúcim prostredníctvom služby s názvom „Balík na poštu“ a zásielky na dobierku predávajúci nepreberá. Odporúčame tovar poistiť.

10.6. Ak kupujúci odstúpi od zmluvy, zrušuje sa od začiatku aj každá doplnková zmluva súvisiaca so zmluvou, od ktorej kupujúci odstúpil.

10.7. Kupujúci môže odstúpiť od zmluvy, predmetom ktorej je dodanie tovaru, aj pred začatím plynutia lehoty na odstúpenie od zmluvy. Lehota na odstúpenie od zmluvy je zachovaná, ak kupujúci zašle oznámenie o uplatnení práva na odstúpenie od zmluvy pred tým, ako uplynie lehota na odstúpenie od zmluvy.

10.8. Po odstúpení od zmluvy predávajúci vráti kupujúcemu všetky platby, ktoré kupujúci preukázateľne uhradil v súvislosti s uzavretím zmluvy, najmä kúpnu cenu vrátane nákladov na doručenie tovaru alebo sa bude postupovať v zmysle bodu 6.7. týchto všeobecných obchodných podmienok zaslaním darčekového certifikátu na adresu kupujúceho. Predávajúci však nie je povinný uhradiť kupujúcemu dodatočné náklady, ak si kupujúci zvolil iný spôsob doručenia, ako je najlacnejší bežný spôsob doručenia ponúkaný predávajúcim. Dodatočnými nákladmi sa rozumie rozdiel medzi nákladmi na doručenie, ktoré si zvolil kupujúci, a nákladmi na najlacnejší bežný spôsob doručenia ponúkaný predávajúcim. Platby budú kupujúcemu vrátené do 14 dní odo dňa, keď bude predávajúcemu doručené oznámenie kupujúceho o odstúpení od kúpnej zmluvy. Úhrada bude uskutočnená rovnakým spôsobom, aký kupujúci použil pri platbe predávajúcemu, ak kupujúci neuviedol iný spôsob úhrady vo formulári na odstúpenie od zmluvy, a to bez účtovania akýchkoľvek ďalších poplatkov.

10.9. Predávajúci nie je povinný vrátiť kupujúcemu všetky platby podľa bodu 10.8. týchto všeobecných obchodných podmienok pred tým, ako mu je tovar od kupujúceho doručený alebo kým kupujúci nepreukáže zaslanie tovaru späť predávajúcemu. Platba za zakúpený tovar bude teda predávajúcim uhradená kupujúcemu až po doručení vráteného tovaru späť na adresu uvedenú v bode 10.5. týchto všeobecných obchodných podmienok alebo po predložení dokladu preukazujúceho zaslanie tovaru späť podľa toho, čo nastane skôr.

10.10. V prípade, že kupujúci odstúpi od zmluvy v zmysle bodu 10.2. týchto všeobecných obchodných podmienok a doručí predávajúcemu tovar, ktorý je použitý a je poškodený alebo neúplný alebo hodnota predmetného tovaru je znížená v dôsledku takého zaobchádzania s tovarom, ktoré je nad rámec zaobchádzania potrebného na zistenie vlastností a funkčnosti tovaru, má predávajúci voči kupujúcemu nárok na náhradu škody vo výške hodnoty opravy tovaru a uvedenia tovaru do pôvodného stavu resp. právajúci má právo požadovať od spotrebiteľa preplatenie zníženia hodnoty tovaru.

10.11. Kupujúci je povinný najneskôr do 14 dní odo dňa odstúpenia od zmluvy zaslať späť alebo odovzdať predávajúcemu tovar spolu s príslušenstvom vrátane dokumentácie, návodu, záručného listu, kópie dokladu preukazujúceho uzavretie kúpnej zmluvy kupujúceho s predávajúcim, a pod. a podľa možnosti v originálnom obale.

10.12. Pri odstúpení od zmluvy, kupujúci znáša priame náklady na vrátenie tovaru predávajúcemu alebo osobe poverenej predávajúcim na prevzatie tovaru. Priame náklady spojené s vrátením tovaru nemožno primerane vypočítať vopred. Podľa dostupných informácií je predpokladaný odhad týchto nákladov v závislosti od veľkosti, hmotnosti tovaru, vzdialenosti odkiaľ sa uskutočňuje vrátenie tovaru a od cien za ktoré kupujúcim vybraný prepravca poskytuje svoje služby vo výške od 2,- EUR do 150,- EUR.

10.13. Pri odstúpení od zmluvy, kupujúci znáša a aj priame náklady na vrátenie tovaru, ktorý vzhľadom na jeho povahu nie je možné vrátiť prostredníctvom pošty. Priame náklady spojené s vrátením tovaru nemožno primerane vypočítať vopred. Podľa dostupných informácií je predpokladaný odhad týchto nákladov v závislosti od veľkosti, hmotnosti tovaru, vzdialenosti odkiaľ sa uskutočňuje vrátenie tovaru a od cien za ktoré kupujúcim vybraný prepravca poskytuje svoje služby vo výške od 2,- EUR do 150,- EUR.

10.14. V prípade, že kupujúci nesplní niektorú z povinností uvedených v bodoch 10.4. a 10.5. týchto všeobecných obchodných podmienok, odstúpenie od kúpnej zmluvy nie je platné a účinné a predávajúci nie je povinný vrátiť všetky preukázateľné platby podľa bodu 10.8. týchto všeobecných obchodných podmienok kupujúcemu a zároveň má nárok na úhradu nákladov spojených s odoslaním tovaru naspäť kupujúcemu.

10.15. Kupujúci nemôže odstúpiť od zmluvy predmetom ktorej je:

1. predaj tovaru zhotoveného podľa osobitných požiadaviek spotrebiteľa, tovaru vyrobeného na mieru alebo tovaru určeného osobitne pre jedného spotrebiteľa,
2. predaj zvukových záznamov, obrazových záznamov, zvukovoobrazových záznamov, alebo počítačového softvéru predávaných v ochrannom obale, ak spotrebiteľ tento obal rozbilil.
3. predaj tovaru uzavretého v ochrannom obale, ktorý nie je vhodné vrátiť z dôvodu ochrany zdravia alebo z hygienických dôvodov a ktorého ochranný obal bol po dodaní porušený, napr. tovar na starostlivosť o chrup, príslušenstvo pre holiace strojčky, atď.

10.16. Ak kupujúci odstupuje od zmluvy predmetom ktorej je tovar, ktorý obsahuje kupujúcim nainštalované aplikácie (napríklad sociálne siete), kupujúcim urobené fotografie, videá a podobne, odporúčame, aby tieto boli pred odstúpením od zmluvy odstránené resp. vymazané.

## 11. Platforma riešenia sporov online

11.1. Kupujúci - spotrebiteľia sú oprávnení použiť platformu riešenia sporov online (ďalej len ako „RSO“) na riešenie svojich sporov, v jazyku, ktorí si zvolia. Kupujúci - spotrebiteľ môže na alternatívne riešenie svojho sporu využiť platformu RSO, ktorá je dostupná na webovej stránke <http://ec.europa.eu/consumers/odr/>. Kupujúci - spotrebiteľ pri predkladaní podania platforme RSO vyplní elektronický formulár sťažnosti. Informácie, ktoré predloží, musia byť dostatočné na určenie príslušného subjektu alternatívneho riešenia sporov online. Kupujúci - spotrebiteľ môže priložiť dokumenty na podporu svojej sťažnosti.

## 12. Recenzie pri výrobkoch

12.1. Predávajúci si vyhradzuje právo nezverejniť pri výrobkoch recenzie, ktoré obsahujú nevhodné výrazy, sú nepravdivé, nesúvisia s daným produktom, odkazujú na externé stránky alebo akýmkoľvek iným spôsobom poškodzujú meno našej spoločnosti.

## 13. Darčkové poukážky (certifikáty)

13.1. Darčkové poukážky (certifikáty) vystavené predávajúcim je možné uplatniť na nákup tovaru na internetovej stránke elektronického obchodu predávajúceho. Ak nie je uvedené inak, darčkovú poukážku je možné použiť iba na nákup tovaru, nevzťahuje sa na služby, poštovné náklady a iné poplatky.

13.2. Hodnota darčkovej poukážky je uvedená na každej poukážke ako suma vrátane DPH, pričom poukážka funguje ako zľava z celkovej sumy objednaného tovaru s DPH. Darčkovú poukážku je možné využiť jedine v celej hodnote, v rámci jedného nákupu, nie je možné ju uplatniť po častiach. Nedoplatok za nákup tovaru je potrebné uhradiť finančnou formou, preplatok sa nevracia.

13.3. Darčkovú poukážku nie je možné vymeniť za hotovosť. V prípade, ak kupujúcemu vznikne právo odstúpiť od kúpnej zmluvy za nákup tovaru, za ktorý kupujúci zaplatil darčkovou poukážkou, kupujúcemu vzniká nárok na vrátenie kúpnej ceny vo forme darčkovej poukážky (zaslaním darčkovej poukážky na adresu zadanej kupujúcim).

## 14. Bazár

14.1. Predávajúci ponúka vo svojom obchode aj uzavretie kúpnej zmluvy na bazárový tovar. Bazárovým tovarom sa rozumie tovar rozbalený, tovar s poškodeným obalom alebo vrátený použitý tovar.

14.2. Záručná doba na bazárový tovar pre spotrebiteľa je v dĺžke 24 mesiacov od prevzatia výrobku.

14.3. Bazárový tovar nie je možné pri reklamácií vymeniť za nový kus.

14.4. Na reklamáciu bazárového tovaru sa primerane vzťahujú ustanovenia reklamačného poriadku, pokiaľ nie je v tejto časti uvedené inak.

14.5. Bazárový tovar nie je možné reklamovať pre „vadu“ resp. iný dôvod, pre ktorý bol tento tovar predaný v zníženej cene.

## 15. Záverečné ustanovenia

15.1. Predávajúci si vyhradzuje právo na zmenu týchto všeobecných obchodných podmienok. Povinnosť písomného oznámenia zmeny v týchto všeobecných obchodných podmienkach je splnená umiestnením na internetovej stránke elektronického obchodu predávajúceho. Platne uzavretá zmluva sa však riadi všeobecnými obchodnými podmienkami v čase, v ktorom bola uzavretá.

15.2. V prípade, ak je kúpna zmluva uzatvorená v písomnej forme, akákoľvek jej zmena musí mať písomnú formu.

15.3. V prípade pochybností sa zmluvné strany dohodli, že za dobu používania sa považuje doba od doručenia tovaru kupujúcemu (vrátane dňa doručenia) podľa bodu 5.7. týchto všeobecných obchodných podmienok do dňa vrátenia tovaru predávajúcemu, resp. odovzdaním tovaru kuriérovi za účelom jeho prepravy predávajúcemu.

15.4. Zmluvné strany sa dohodli, že komunikácia medzi nimi bude uskutočňovaná najmä vo forme e-mailových správ, resp. prostredníctvom listových zásielok.

15.5. Na vzťahy neupravené týmito všeobecnými obchodnými podmienkami sa vzťahujú príslušné ustanovenia Občianskeho zákonníka, Zákona č. 22/2004 Z.z. o elektronickom obchode a o zmene a doplnení zákona č. 128/2002 Z.z. o štátnej kontrole vnútorného trhu vo veciach ochrany spotrebiteľa a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení zákona č. 284/2002 Z.z. v znení neskorších predpisov, 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 a zákona č. 102/20154 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.

15.6. Tieto všeobecné obchodné podmienky nadobúdajú účinnosť voči kupujúcemu odoslaním elektronickej objednávky kupujúcim.

## ČASŤ II. OBCHODNÉ PODMIENKY PRE OSOBY, KTORÉ NIE SÚ SPOTREBITEĽMI

### 1. Všeobecné ustanovenia

1.1. Tieto všeobecné obchodné podmienky (ďalej aj ako „Obchodné podmienky“) upravujú práva a povinnosti zmluvných strán vyplývajúce z kúpnej zmluvy uzatvorenej medzi predávajúcim, ktorým je ELEKTROSPED, a. s., so sídlom Pestovateľská 13, 821 04 Bratislava, IČO: 35 765 038, zapísaná v OR vedenom Okresným súdom Bratislava I, Oddiel: Sro, Vložka č.: 2102/B, DIČ: 2020244050, prevádzka HEJHOUSE v OC KORZO, Pestovateľská 13, 821 04 Bratislava 2, (ďalej len "predávajúci") a kupujúcim – osobou, ktorá nie je spotrebiteľom, predmetom ktorej je kúpa a predaj tovaru na internetovej stránke elektronického obchodu predávajúceho. Kontaktné údaje predávajúceho:

mail: [info@hej.sk](mailto:info@hej.sk)

telefón: +421/ 2/ 2025 1000

fax: +421/ 2/ 4445 4605

**poštová adresa:**

ELEKTROSPED, a.s.

Logistické centrum SENEC

Prologis Park Senec

Diaľničná cesta č.6, budova DC 10B

Senec 903 01

**Číslo účtu pre bezhotovostné platby:**

Slovenská sporiteľňa SK70 0900 0000 0050 2802 7208

IBAN: SK70 0900 0000 0050 2802 7208BIC (SWIFT): GIBASKBX

1.2. Kupujúcim sa v zmysle tejto časti Obchodných podmienok rozumie podnikateľ resp. osoby, ktoré nie sú spotrebiteľmi (ďalej len ako „podnikateľ“).

1.3. Podnikateľom sa na účely týchto Obchodných podmienok rozumie osoba zapísaná v obchodnom registri; osoba, ktorá podniká na základe živnostenského oprávnenia; osoba, ktorá podniká na základe iného než živnostenského oprávnenia podľa osobitných

predpisov; fyzická osoba, ktorá vykonáva poľnohospodársku výrobu a je zapísaná do evidencie podľa osobitného predpisu.

1.4. Kupujúci ako podnikateľ, pri zadávaní objednávky uvedie svoje obchodné meno, sídlo (miesto podnikania), IČO, IČDPH, telefónne číslo, e-mailový kontakt osoby konajúcej v mene podnikateľa.

1.5. Kupujúci - podnikateľ berie na vedomie, že podmienky záruky ako aj samotný postup pri reklamácií upravený v týchto Obchodných podmienkach Časť II môžu byť odlišné ako v Obchodných podmienkach Časť I. pre spotrebiteľov.

1.6. Zmluvné strany sa dohodli, že kupujúci odoslaním objednávky predávajúcemu potvrdzuje, že súhlasí s tým, že tieto všeobecné obchodné podmienky a ich podmienky a ustanovenia sa budú vzťahovať na všetky kúpne zmluvy, uzavreté na akejkoľvek internetovej stránke elektronického obchodu, ktorú prevádzkuje predávajúci, na základe ktorej predávajúci dodá tovar prezentovaný na predmetnej internetovej stránke kupujúcemu (ďalej len „kúpna zmluva“) a na všetky vzťahy medzi predávajúcim a kupujúcim, vzniknuté najmä pri uzatváraní kúpnej zmluvy a reklamácií tovaru.

1.7. Všeobecné obchodné podmienky sú neoddeliteľnou súčasťou kúpnej zmluvy. V prípade, že predávajúci a kupujúci uzatvoria písomnú kúpnu zmluvu, v ktorej si dohodnú podmienky odlišné od všeobecných obchodných podmienok, budú ustanovenia kúpnej zmluvy uprednostnené pred všeobecnými obchodnými podmienkami.

1.8. Právne vzťahy predávajúceho s kupujúcim, ktorým je podnikateľ, výslovne neupravené týmito všeobecnými obchodnými podmienkami ani rámcovou zmluvou medzi predávajúcim a kupujúcim sa vzťahujú príslušné ustanovenia Obchodného zákonníka.

1.9. Zoznam tovaru na akejkoľvek internetovej stránke elektronického obchodu, ktorú prevádzkuje predávajúci, je katalógom bežne dodávaného tovaru a predávajúci nezaručuje okamžitú dostupnosť všetkých uvedených tovarov. Dostupnosť tovaru bude pre kupujúceho potvrdená na základe otázky kupujúceho.

## 2. Spôsob uzatvárania kúpnej zmluvy

2.1. Kúpna zmluva je uzavretá záväzným akceptovaním návrhu na uzatvorenie kúpnej zmluvy kupujúceho predávajúcim vo forme e-mailovej správy kupujúceho zaslanej predávajúcemu a/alebo vo forme kupujúcim vyplneného a odoslaného formulára na internetovej stránke predávajúceho a/alebo vo forme telefonической objednávky kupujúceho predávajúcemu (ďalej len "objednávka").

2.2. Záväzným akceptovaním objednávky kupujúceho predávajúcim je e-mailové potvrdenie predávajúcim kupujúcemu o akceptovaní objednávky po predchádzajúcom prijatí objednávky kupujúcim a po overení dostupnosti tovaru, platných cien a termínu dodania tovaru požadovaného kupujúcim označené ako "potvrdenie objednávky". V prípade zistenia vyššej ceny má predávajúci povinnosť vyžiadať od zákazníka súhlas so zmenou ceny podľa aktuálneho cenníka pred potvrdením objednávky. Až udelením súhlasu zákazníka so zmenou ceny a následným potvrdením (akceptovaním) objednávky zo strany predávajúceho sa zmluvný vzťah považuje za uzavretý. Všetky ceny za tovar a služby a všetky poplatky v internetovom obchode sú uvádzané vrátane DPH. Automaticky vykonávané Oznámenie o prijatí objednávky do elektronického systému predávajúceho, ktoré kupujúci obdrží na svojej e-mailovej adrese ihneď po odoslaní jeho objednávky, sa nepovažuje za záväzné akceptovanie objednávky; toto Oznámenie má len informatívny charakter za účelom upovedomenia kupujúceho o obdržaní jeho objednávky. Na e-mailovú adresu kupujúceho mu budú v prípade potreby zasielané všetky ďalšie informácie ohľadom jeho objednávky.

2.3. Záväzné akceptovanie objednávky obsahuje najmä údaje o názve a špecifikácii tovaru, ktorého predaj je predmetom kúpnej zmluvy, ďalej údaje o cene tovaru a/alebo iných služieb, údaj o dodacej lehote tovaru, názov a údaje o mieste, kde má byť tovar dodaný a údaje o cene, podmienkach, spôsobe a termíne prepravy tovaru na dohodnuté miesto doručenia tovaru pre kupujúceho, údaje o predávajúcom (obchodné meno, sídlo, IČO, číslo zápisu v obchodnom registri a pod.), prípadne iné údaje.

2.4. Kupujúci môže doručiť prostredníctvom elektronickej pošty alebo telefonicky predávajúcemu v lehote do 24 hodín od doručenia objednávky predávajúcemu oznámenie, že objednávku ruší. Kupujúci je povinný v oznámení o zrušení objednávky uviesť meno, e-maila popis objednaného tovaru. V prípade zrušenia objednávky predávajúci neúčtuje kupujúcemu žiadne poplatky súvisiace so zrušením objednávky. V prípade, že kupujúci zaplatil predávajúcemu kúpnu cenu alebo jej časť v čase do zrušenia objednávky, predávajúci vráti už zaplatenú kúpnu cenu alebo jej časť v lehote do 14 dní od zrušenia objednávky prevodom na bankový účet kupujúceho, pokiaľ si zmluvné strany nedohodnú iný spôsob vrátenia kúpnej ceny.

2.5. Podľa novely zákona č. 222/2004 Z.z., o dani z pridanej hodnoty nemožno od 1.1. 2013 meniť údaje v už vystavenom daňovom doklade (faktúre). Údaje v daňovom doklade (faktúra) je možné meniť len v prípade, kedy zákazník tovar ešte neprijal a nezaplatil.

2.6. V prípade prebiehajúcich akcií sa predaj tovaru na internetovej stránke predávajúceho spravuje okrem týchto všeobecných obchodných podmienok aj záväznými podmienkami príslušnej akcie. V prípade, že kupujúci objedná tovar v rozpore s podmienkami príslušnej akcie, predávajúci je oprávnený objednávku kupujúceho stornovať. O stornovaní objednávky bude zákazník informovaný prostredníctvom e-mailu a v prípade úhrady kúpnej ceny alebo jej časti mu budú finančné prostriedky vrátené v lehote do 14 dní na ním určený účet, pokiaľ sa s predávajúcim nedohodne inak.

## 3. Práva a povinnosti predávajúceho

3.1. Predávajúci je povinný:

1. dodať na základe objednávky potvrdenej predávajúcim kupujúcemu tovar v dohodnutom množstve, kvalite a termíne a zabaliť ho alebo vybaviť na prepravu spôsobom potrebným na jeho uchovanie a ochranu,
2. zabezpečiť, aby dodaný tovar spĺňal platné právne predpisy SR
3. odovzdať kupujúcemu najneskôr spolu s tovarom v písomnej alebo elektronickej podobe všetky doklady potrebné na prevzatie a užívanie tovaru a ďalšie doklady predpísané platnými právnymi predpismi (návody v slovenskom jazyku, daňový doklad).



3.2. Predávajúci má právo na riadne a včasné zaplatenie kúpnej ceny od kupujúceho za dodaný tovar.

3.3. Predávajúci má právo stornovať objednávku, ak z dôvodu vypredania zásob alebo nedostupnosti tovaru nie je schopný dodať tovar kupujúcemu v lehote určenej týmito obchodnými podmienkami alebo v cene, ktorá je uvedená v internetovom obchode, pokiaľ sa so zákazníkom nedohodne na náhradnom plnení. O stornovaní objednávky bude zákazník informovaný telefonicky alebo e-mailom a v prípade úhrady kúpnej ceny alebo jej časti mu budú finančné prostriedky vrátené v lehote do 14 dní na ním určený účet, pokiaľ sa s predávajúcim nedohodne inak.

3.4. Spoločnosť ELEKTROSPED, a. s. si vyhradzuje právo overiť totožnosť kupujúceho alebo osoby poverené k odberu tovaru pri osobnom odbere tovaru na svojich predajniach a to v prípadoch, kedy je dodávka tovaru kupujúcim platená vopred kartou, prostredníctvom bankového prevodu alebo prostredníctvom faktúry so splatnosťou.

#### 4. Práva a povinnosti kupujúceho

##### 4.1. Kupujúci je povinný:

1. prevziať zakúpený alebo objednaný tovar,
2. zaplatiť predávajúcemu dohodnutú kúpnu cenu v dohodnutej lehote splatnosti vrátane nákladov na doručenie tovaru,
3. nepoškodzovať dobré obchodné meno predávajúceho
4. potvrdiť v dodacom liste prevzatie tovaru svojím podpisom alebo podpisom ním poverenej osoby

4.2. Kupujúci má právo na dodanie tovaru v množstve, kvalite, termíne a mieste dohodnutom zmluvnými stranami v záväznom akceptovaní objednávky.

#### 5. Dodacie a platobné podmienky

5.1. Predávajúci doručuje tovar iba v rámci Slovenskej republiky. Kupujúci z iného členského štátu Európskej únie si po dohode s predávajúcim môže objednaný tovar vyzdvihnúť v ktorejkoľvek predajni predávajúceho, ktorá to umožňuje, resp. po dohode s predávajúcim je možné tovar doručiť na miesto určené kupujúcim v rámci Slovenskej republiky.

5.2. Tovar je predávaný podľa vystavených vzorov, katalógov, typových listov a vzorkovníkov predávajúceho umiestnených na internetovej stránke elektronického obchodu predávajúceho. Dodaný tovar má dobu minimálnej trvanlivosti viac ako 2 mesiace pred dátumom spotreby. V prípade kratšej doby trvanlivosti kontaktuje pred dodaním predávajúci telefonicky alebo e-mailom kupujúceho a tovar dodá až po súhlase kupujúceho.

5.3. Predávajúci je povinný objednávku kupujúceho splniť a tovar dodať kupujúcemu v lehote do 30 dní od akceptovania objednávky kupujúceho predávajúcim; túto dodaciu lehotu kupujúci bez výhrad akceptuje.

5.4. Kupujúci je povinný prevziať tovar v mieste, ktoré je uvedené v akceptácii objednávky kupujúceho predávajúcim. V prípade, ak kupujúci bez predchádzajúceho písomného odstúpenia od zmluvy, tovar neprevezme do piatich pracovných dní po uplynutí lehoty uvedenej v kúpnej zmluve, záväznej akceptácii vzniká predávajúcemu nárok na uplatnenie náhrady za vzniknutú škodu vo výške skutočných nákladov na pokus o neúspešné doručenie objednávky. Po uplynutí piatich pracovných dní odo dňa kedy bol kupujúci povinný tovar prevziať, je predávajúci oprávnený odstúpiť od kúpnej zmluvy a predať tovar tretej osobe.

5.5. Predávajúci je oprávnený vyzvať kupujúceho na prevzatie tovaru pred uplynutím lehoty dohodnutej v kúpnej zmluve.

5.6. Váha, rozmery a ostatné údaje o tovare obsiahnuté v katalógoch, prospektoch a iných písomnostiach predávajúceho udávané výrobcom sa môžu odlišovať od skutočnosti o  $\pm 3\%$  z uvedenej hodnoty.

5.7. Miestom dodania tovaru je miesto uvedené v akceptácii objednávky predávajúcim, ak sa zmluvné strany nedohodnú v kúpnej zmluve inak.

5.8. V prípade, ak predávajúci dopraví tovar kupujúcemu na miesto určené v kúpnej zmluve kupujúcim, kupujúci je povinný prevziať tovar osobne alebo zabezpečiť, aby tovar prevzala osoba, ktorú splnomocní pre prípad svojej neprítomnosti na prevzatie tovaru uvedeného v kúpnej zmluve a podpísať protokol o doručení a odovzdaní tovaru. Tretia osoba splnomocnená na prevzatie tovaru uvedeného v kúpnej zmluve je povinná predložiť predávajúcemu originál alebo kópiu kúpnej zmluvy a dokladu o zaplatení tovaru a písomné splnomocnenie. Ak bude potrebné dodávku tovaru opakovať z dôvodu neprítomnosti kupujúceho na mieste určenom v kúpnej zmluve, všetky náklady s tým vzniknuté hradí kupujúci, a to najmä opakované dodanie tovaru na miesto určenia v kúpnej zmluve.

5.9. Kupujúci je povinný skontrolovať zásielku, teda tovar, ako aj jeho obal, bezprostredne pri jeho doručení. V prípade, že kupujúci zistí, že tovar alebo obal tovaru je mechanicky poškodený, je povinný túto skutočnosť oznámiť dopravcovi a za jeho prítomnosti skontrolovať stav tovaru. V prípade zistenia poškodenia tovaru pri jeho prevzatí kupujúcim je ten povinný ihneď pri prevzatí tovaru vyhotoviť záznam o rozsahu a povahe poškodenia tovaru (škodový zápis), ktorého správnosť potvrdí dopravca. Na základe takto vyhotoveného záznamu doručeného predávajúcemu môže predávajúci po uzavretí škodovej udalosti s dopravcom poskytnúť odstránenie nedostatku tovaru, zľavu na tovar a v prípade neodstrániteľných chýb tovaru dodať kupujúcemu nový tovar.

5.10. Pri doručení zásielky Slovenskou poštou v prípade zistenia porušeného alebo

poškodeného obalu, poškodenia s úbytkom obsahu odporúčame zásielku neprebrať, prípadne riešiť priamo s pracovníkom prepravnej spoločnosti, či s pracovníkom pri priehradke danej pošty na mieste zápisom o škode. V prípade prevzatia a zistenia porušeného alebo poškodeného obalu, poškodenia s úbytkom obsahu žiadame o nahlásenie tejto udalosti najneskôr do 24 hod. od prevzatia zásielky na ľubovoľnej pobočke Slovenskej pošty. K spísaniu zápisu o škode je potrebný poškodený výrobok, obal zásielky a doklad o prevzatí zásielky, nadobúdaci doklad - faktúru. Najbližšiu pobočku Slovenskej pošty nájdete tu: [otvaraciehodiny.posta.sk](http://otvaraciehodiny.posta.sk). O nahlásení a spísaní zápisu o škode na ľubovoľnej pobočke Slovenskej pošty nás môžete informovať na e-mail [reklamacie@hej.sk](mailto:reklamacie@hej.sk).

5.11. Reklamácie mechanického poškodenia výrobku, ktoré nebolo zjavné pri prevzatí zásielky, je nutné uplatniť okamžite po prevzatí zásielky, najneskôr však do 24 hodín od doručenia tovaru. Je povinnosťou zákazníka dokázať, že mechanické poškodenie nebolo možné ani pri dôkladnom prezretí výrobku a jeho obalu podľa bodu 5.8. objaviť. Neskoršie reklamácie mechanického poškodenia výrobku už nie je možné uznať. Pred prvým použitím je kupujúci povinný preštudovať si záručné podmienky vrátane slovenského/českého návodu na obsluhu a následne sa týmito informáciami dôsledne riadiť.

5.12. Zákazník je povinný pri prevzatí výrobku (osobnom aj neosobnom) skontrolovať kompletnosť balenia. Pri doručení kuriérom musí kupujúci spísať škodový zápis na mieste o nekompletnosti balenia. Pri osobnom odbere je kupujúci povinný skontrolovať si obsah balenia okamžite, dodatočné reklamácie nebudú akceptované.

5.13. Kupujúci je oprávnený v prípade nedodania tovaru predávajúcim v lehote uvedenej v 5.3. Obchodných podmienok odstúpiť od kúpnej zmluvy a predávajúci je povinný vrátiť kupujúcemu už zaplatenú časť kúpnej ceny v zmysle bodu 9.8. týchto všeobecných obchodných podmienok.

5.14. Kupujúci ku každej zásielke obdrží faktúru e-mailom. Tam, kde je nutný záručný list, dostane ho v balení.

5.15. Spôsoby platieb: V hotovosti pri prevzatí tovaru na pobočke, Platobnou kartou na pobočke, Platobnou kartou cez internet, Platba na dobierku (spoplatnená 1,2 EUR), Platba na účet.

5.16. Platba vopred prevodom na účet. Ak si zvolíte platbu klasickým bankovým prevodom, automaticky vám na e-mail pošleme pokyny k úhrade platby. Po pripísaní platby na náš účet, obdržíte na ten istý e-mail daňový doklad. Tento úkon vykonáva náš automatizovaný systém vždy nasledujúci pracovný deň. Pri platbe vopred prevodom na účet, môže byť termín dodania ovplyvnený termínom uhradenia platby. Je nutné, aby bola čiastka pripísaná na náš účet najneskôr do piatich pracovných dní po potvrdení objednávky v opačnom prípade je možné považovať objednávku za zrušenú. Pri osobnom odbere tovaru, je nutné predložiť doklad totožnosti (občiansky preukaz, pas).

5.17. Platba platobnou kartou cez internet. Objednávka sa pri platbe kartou cez internet uhradí prostredníctvom platobnej brány Tatra banky a.s. po dokončení transakcie. Po pripísaní platby na náš účet, obdržíte na ten istý email daňový doklad. Tento úkon vykonáva náš automatizovaný systém vždy ten istý deň.

## 6. Kúpna cena

6.1. Kupujúci je povinný zaplatiť predávajúcemu kúpnu cenu tovaru dohodnutú v kúpnej zmluve a/alebo podľa cenníka predávajúceho platného v čase uzatvorenia kúpnej zmluvy vrátane nákladov na doručenie tovaru (ďalej len "kúpna cena") formou hotovostnej platby v určenej prevádzkarni predávajúceho, dobierkou v mieste dodania tovaru (spoplatnená 1,2 EUR), dobierkou prostredníctvom spoločnosti poskytujúcej poštové služby (spoplatnená 1,2 EUR), alebo bezhotovostným prevodom na účet predávajúceho, uvedený v záväznej akceptácii objednávky.

6.2. V prípade, ak kupujúci zaplatí predávajúcemu kúpnu cenu bezhotovostným prevodom, za deň platby sa považuje deň, kedy bola celá kúpna cena pripísaná na účet predávajúceho.

6.3. Kupujúci je povinný zaplatiť predávajúcemu kúpnu cenu za dohodnutý tovar v lehote podľa kúpnej zmluvy, najneskôr však pri prevzatí tovaru.

6.4. V prípade, ak kupujúci zaplatí predávajúcemu kúpnu cenu za tovar dohodnutý v kúpnej zmluve, kupujúci je oprávnený odstúpiť od kúpnej zmluvy a požadovať vrátenie kúpnej ceny len v súlade s platnými právnymi predpismi SR.

6.5. Náklady spojené s montážou a vynášaním tovaru nie sú zahrnuté v kúpnej cene tovaru a predávajúci tieto služby nie je povinný kupujúcemu poskytnúť.

6.6. Všetky akcie sú platné do vypredania zásob, pokiaľ pri konkrétnom produkte nie je uvedené inak.

6.7. V prípade, že kúpna cena za vrátený alebo reklamovaný tovar a tovar, pri ktorom došlo k odstúpeniu od zmluvy bude uhradená kupujúcim formou darčekových certifikátov, prípadne ich kombináciou s peňažným plnením, predajca vráti kúpnu cenu kupujúcemu rovnakou formou, ako bola uhradená kupujúcim. Hodnota vrátených darčekových certifikátov kupujúcemu však nesmie byť vyššia ako hodnota darčekových certifikátov zaplatená kupujúcim pri kúpe tovaru. Ak by vrátenie darčekových certifikátov z objektívnych dôvodov nebolo možné, najmä preto, že predávajúci nemá k dispozícii darčekové certifikáty v potrebnej výške, predávajúci poskytne kupujúcemu peňažnú náhradu.

6.8. Kupujúci je oprávnený zakúpiť len také množstvo, ktoré zodpovedá bežnému chodu domácnosti, prípadne bežnému chodu prevádzky podnikateľa. Žiaden tovar predávajúceho nie je určený na priemyselné či profesionálne použitie. Tovar predávajúceho nie je určený k ďalšiemu predaju. Ak kupujúci objedná alebo zakúpi také množstvo, ktoré nezodpovedá bežnému chodu domácnosti, prípadne bežnému chodu prevádzky podnikateľa alebo predávajúci usúdi, že takýto tovar bude použitý k ďalšiemu predaju, je predávajúci oprávnený objednávku zrušiť, a v prípade, že bola objednávka potvrdená, je oprávnený odstúpiť od kúpnej zmluvy, a to bez akýchkoľvek ďalších nárokov kupujúceho.

## 7. Nadobudnutie vlastníctva a prechod nebezpečenstva škody na tovare

7.1. Kupujúci nadobúda vlastnícke právo k tovaru až úplným zaplatením celej kúpnej ceny za tovar.

7.2. Nebezpečenstvo škody na tovare prechádza na kupujúceho v čase, keď prevezme tovar od predávajúceho, alebo keď tak neurobí včas, tak v čase, keď mu predávajúci umožní nakladať s tovarom a kupujúci tovar neprevezme.

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

8.1. Predávajúci zodpovedá za chyby tovaru. Kupujúci, ktorý je podnikateľom je povinný reklamáciu bezodkladne uplatniť v prvom rade priamo v autorizovanom servisnom stredisku. Aktuálny zoznam servisných stredísk poskytnú pracovníci reklamačného oddelenia. V prípade, že nie je možné zaistiť opravu týmto spôsobom, zaistí opravu predávajúci.

8.2. Na vybavovanie reklamácií sa vzťahuje platný Reklamačný poriadok, a to v tých častiach, ktorý sa týka podnikateľov, zverejnený na internetovej stránke predajcu [www.hej.sk](http://www.hej.sk). Pokiaľ by ustanovenia Reklamačného poriadku, zverejneného na internetovej stránke predajcu [www.hej.sk](http://www.hej.sk) boli v rozpore s ustanoveniami tohto Reklamačného poriadku podľa týchto Obchodných podmienok pre podnikateľov, pri reklamacii podnikateľa sa uplatnia ustanovenia podľa týchto Obchodných podmienok pre podnikateľov. Kupujúci zakliknutím políčka pred odoslaním objednávky predávajúcemu potvrdzuje, že si Reklamačný poriadok prečítal a v celom rozsahu s ním súhlasí a zároveň potvrdzuje, že bol riadne informovaný o podmienkach a spôsobe reklamácie tovaru vrátane údajov o tom, kde možno reklamáciu uplatniť, a o vykonávaní záručných opráv.

8.3. Reklamačný poriadok sa vzťahuje na tovar zakúpený kupujúcim od predávajúceho vo forme elektronického obchodu na internetovej stránke elektronického obchodu predávajúceho.

8.4. Reklamačný poriadok v tejto podobe je platný pre všetky obchodné prípady, pokiaľ nie sú zmluvne dojednané iné záručné podmienky.

8.5. Kupujúci má právo uplatniť počas záručnej doby si u predávajúceho zodpovednosť za vady tovaru, ktorý vykazuje chyby, za ktoré zodpovedá výrobca, dodávateľ alebo predávajúci.

8.6. Kupujúci je povinný vykonať prehliadku tovaru pri prevzatí tovaru. Pokiaľ tak neurobí, môže uplatniť nároky z chýb zistených pri tejto prehliadke, len keď preukáže, že tieto chyby mal tovar už v čase prevzatia tovaru.

8.7. Počas záručnej doby má zákazník právo na bezplatné odstránenie chyby po predložení tovaru vrátane príslušenstva, dokumentácie a návodu oprávnenému zástupcovi predávajúceho, resp. servisnému stredisku spolu so záručným listom, ak bol dodaný výrobcom a dokladom o zaplatení.

8.8. Ak tovar vykazuje vady, zákazník má právo uplatniť reklamáciu v prvom rade priamo v autorizovanom servisnom stredisku. Aktuálny zoznam servisných stredísk poskytnú pracovníci reklamačného oddelenia. V prípade, že nie je možné zaistiť opravu týmto spôsobom, zaistí opravu predávajúci. Vtedy si zákazník uplatní reklamáciu v prevádzkarni predávajúceho tak, že doručí tovar do prevádzkarne predávajúceho na adresu ELEKTROSPED, a.s. - Logistické centrum SENEK - Prologis Park Senec, Diaľničná cesta č.6, budova DC 10B, Senec 903 01 a vyplní formulár na uplatnenie reklamácie a doručí ho predávajúcemu. Podobu formulára určí predávajúci a jeho vzor umiestni na internetovej stránke predávajúceho. Kupujúci je povinný vo formulári presne označiť druh a rozsah vád tovaru. Reklamačné konanie tovaru, ktorý sa dá objektívne doručiť predávajúcemu začína dňom, kedy sú splnené všetky nasledujúce podmienky:

1. doručenie vyplneného formulára na uplatnenie reklamácie od kupujúceho predávajúcemu,
2. doručenie reklamovaného tovaru od kupujúceho predávajúcemu,
3. doručenie prístupových kódov, hesiel a pod. k tovaru od kupujúceho predávajúcemu.

Predávajúci odporúča kupujúcemu zásielku s tovarom si poistiť. Tovar zaslaný na dobierku predávajúci nepreberá.

Začiatok reklamačného konania je zároveň dňom uplatnenia reklamácie. Reklamovaný tovar je nutné doručiť do sídla predávajúceho, ak predávajúci alebo určená osoba neurčí inak (napr. dopraviť tovar priamo určenej osobe). V prípade akýchkoľvek nejasností sa obráťte na spoločnosť ELEKTROSPED, a. s. na číslo 02/2025 1155, prípadne na e-mail [reklamacie@hej.sk](mailto:reklamacie@hej.sk).

8.9. Kupujúci je povinný reklamovať chyby tovaru u predávajúceho bez zbytočného odkladu, inak kupujúcemu zaniká právo voči predávajúcemu na bezplatné odstránenie chyby.

8.10. Na vybavenie reklamácie kupujúceho, ktorý je podnikateľom sa nevzťahuje 30 dňová lehota v zmysle zákona o ochrane spotrebiteľa. Lehota na vybavenie reklamácie pre podnikateľov nie je zákonom upravená, reklamácie podnikateľov v zmysle týchto Obchodných podmienok sa však naša spoločnosť zaväzuje vybaviť v lehote do 60 dní.

8.11. Kupujúci nemá právo uplatniť záruku na chyby, o ktorých bol predávajúcim v dobe uzatvárania zmluvy upozornený, alebo o ktorých s prihliadnutím k okolnostiam, za ktorých bola kúpna zmluva uzatvorená, musel vedieť.

8.12. Predávajúci môže vždy namiesto odstránenia vady vymeniť vadnú vec za bezvadnú, ak to kupujúcemu nespôsobí závažné ťažkosti.

8.13. Nárok na uplatnenie záruky u predávajúceho kupujúcim zaniká:

1. nepredložením dokladu o zaplatení, príslušenstva alebo dokumentácie tovaru,
2. neoznámením zjavných chýb pri prevzatí tovaru,
3. uplynutím záručnej doby tovaru,
4. mechanickým poškodením tovaru spôsobeným kupujúcim,
5. používaním tovaru v podmienkach, ktoré neodpovedajú svojou vlhkosťou, chemickými a mechanickými vplyvmi prirodzenému prostrediu,
6. neodborným zaobchádzaním, obsluhou alebo zanedbaním starostlivosti o tovar,
7. poškodením tovaru nadmerným zaťažovaním alebo používaním v rozpore s podmienkami uvedenými v dokumentácii, všeobecnými zásadami, technickými normami alebo bezpečnostnými predpismi platnými v SR,
8. poškodením tovaru neodvratiteľnými a/alebo nepredvídateľnými udalosťami,
9. poškodením tovaru náhodnou skazou a náhodným zhoršením,
10. neodborným zásahom, poškodením pri doprave, poškodením vodou, ohňom, statickou či atmosférickou elektrinou alebo iným zásahom vyššej moci,
11. zásahom do tovaru k tomu neoprávnenej osoby.

8.14. Záruka sa nevzťahuje na bežné opotrebenie vecí (alebo ich častí) spôsobené používaním. Kratšiu životnosť výrobku teda nemožno považovať za vadu a nedá sa ani reklamovať.

8.15. V prípade, že tovar pri prevzatí kupujúcim nie je v zhode s kúpnu zmluvou (tzv. rozpor s kúpnu zmluvou), má kupujúci právo na to, aby predávajúci bezplatne a bez zbytočného odkladu vec uviedol do stavu odpovedajúceho kúpnej zmluve, a to podľa požiadaviek kupujúceho buď výmenou tovaru, alebo jeho opravou. Ak taký postup nie je možný, môže kupujúci požadovať primeranú zľavu z ceny tovaru alebo od zmluvy odstúpiť. To neplatí, ak kupujúci pred prevzatím tovaru o rozpore s kúpnu zmluvou vedel alebo rozpor s kúpnu zmluvou sám spôsobil. Rozpor s kúpnu zmluvou, ktorý sa prejaví v priebehu šiestich mesiacov odo dňa prevzatia tovaru, sa považuje za rozpor existujúci už pri jeho prevzatí, ak to neodporuje povahe tovaru alebo ak sa nedokáže opak.

V prípade rozporu tovaru so zmluvou má podnikateľ nárok na tzv. zjednanie nápravy a to:

- bezplatným uvedením spotrebného tovaru do stavu odpovedajúceho zmluve prostredníctvom opravy
- primeraným znížením kúpnej ceny
- náhradným dodaním tovaru
- odstúpením od zmluvy

8.16. Predávajúci je povinný vybaviť reklamáciu a ukončiť reklamačné konanie jedným z nasledujúcich spôsobov:

1. odovzdaním opraveného tovaru,
2. výmenou tovaru,
3. vrátením kúpnej ceny tovaru,
4. vyplatením primeranej zľavy z ceny tovaru,
5. písomnou výzvou na prevzatie predávajúcim určeného plnenia,
6. odôvodneným zamietnutím reklamácie tovaru.

8.17. Záručná doba je 12 mesiacov (pokiaľ nie je pre konkrétne prípady stanovená iná záručná doba) a začína plynúť odo dňa prevzatia tovaru kupujúcim. Záručná doba sa riadi záručnými podmienkami výrobcu v súlade s príslušnými podmienkami podľa Obchodného zákonníka (§429 a nasl.). U vybraných produktov je výrobcom záruka pre kupujúcich obmedzená.

8.18. Záručná doba uverejnená v katalógu výrobkov na stránke [www.hej.sk](http://www.hej.sk) je uverejnená v súlade s Občianskym zákonníkom a nemá vzťah k podnikateľom a na tieto všeobecné obchodné podmienky sa teda neuplatňuje.

8.19. Záručná doba sa predlžuje o dobu, počas ktorej kupujúci nemohol používať tovar z dôvodu záručnej opravy tovaru.

8.20. V prípade výmeny tovaru za nový dostane kupujúci doklad, na ktorom bude uvedený vymenený tovar, a prípadné ďalšie reklamácie sa uplatňujú na základe pôvodne vystavenej faktúry a tohto reklamačného dokladu. V prípade výmeny tovaru za nový začne plynúť záručná doba znovu od prevzatia nového tovaru, ale iba na nový tovar.

8.21. Najprv môže zákazník požadovať od predávajúceho bezplatnú opravu alebo bezplatné náhradné dodanie spotrebného tovaru. Kupujúci má právo na výmenu tovaru len vtedy, ak to nie je vzhľadom k povahe vady neúmerané. O tom, či je vada úmerná, rozhodne autorizované servisné stredisko a to formou písomného posúdenia tejto vady. Na základe tohto rozhodnutia sa bude postupovať ďalej podľa zákona.

8.22. Všetky záručné opravy sú v prípade, ak do času ich uplatnenia nezanikol nárok na uplatnenie záruky podľa bodu 8.13 týchto všeobecných obchodných podmienok, bezplatné.

8.23. Ak ide o chybu, ktorú je možné odstrániť, bude tovar opravený. Pokiaľ nie je oprava možná a povaha chyby nebráni obvyklému užívaniu, môže sa predávajúci s kupujúcim dohodnúť na primeranej zľave z ceny tovaru. V prípade zľavy nie je možné neskôr túto chybu reklamovať.

8.24. Ak ide o chybu, ktorú nemožno odstrániť a ktorá bráni tomu, aby sa vec mohla riadne užívať ako vec bez chyby, predávajúci je oprávnený chybný tovar vymeniť za tovar s rovnakými alebo podobnými úžitkovými vlastnosťami alebo vystaví dobropis.

8.25. Ak je dodaním tovaru s vadami porušená zmluva podstatným spôsobom môže kupujúci:

- a) požadovať odstránenie väd dodaním náhradného tovaru za vadný tovar, dodanie chýbajúceho tovaru a požadovať odstránenie právnych väd,
- b) požadovať odstránenie väd opravou tovaru, ak sú vady opraviteľné,
- c) požadovať primeranú zľavu z kúpnej ceny alebo odstúpiť od zmluvy.

8.26. Voľba medzi nárokmi uvedenými v 8.25 kupujúcemu patrí, len ak ju oznámi predávajúcemu vo včas zaslanom oznámení väd alebo bez zbytočného odkladu po tomto oznámení. Uplatnený nárok nemôže kupujúci meniť bez súhlasu predávajúceho. Ak sa však ukáže, že vady tovaru sú neopraviteľné alebo že s ich opravou by boli spojené neprimerané náklady, môže kupujúci požadovať dodanie náhradného tovaru, ak o to predávajúceho požiada bez zbytočného odkladu po tom, čo mu predávajúci oznámil túto skutočnosť. Ak predávajúci neodstráni vady tovaru v primeranej dodatočnej lehote alebo ak oznámi pred jej uplynutím, že vady neodstráni, môže kupujúci odstúpiť od zmluvy alebo požadovať primeranú zľavu z kúpnej ceny. 8.27. Ak kupujúci neoznámi voľbu svojho nároku v lehote uvedenej v bode 8.26., má nároky z väd tovaru ako pri nepodstatnom porušení zmluvy.

8.28. Ak je dodaním tovaru s vadami zmluva porušená nepodstatným spôsobom, môže kupujúci požadovať buď dodanie chýbajúceho tovaru a odstránenie ostatných väd tovaru, alebo zľavu z kúpnej ceny.

8.29. Dokiaľ kupujúci neuplatní nárok na zľavu z kúpnej ceny alebo neodstúpi od zmluvy, je predávajúci povinný dodať chýbajúci tovar a odstrániť právne vady tovaru. Ostatné vady je povinný odstrániť podľa svojej voľby opravou tovaru alebo dodaním náhradného tovaru; zvoleným spôsobom odstránenia väd však nesmie spôsobiť kupujúcemu vynaloženie neprimeraných nákladov.

8.30. Ak kupujúci požaduje odstránenie väd tovaru, nemôže pred uplynutím dodatočnej primeranej lehote, ktorú je povinný poskytnúť na tento účel predávajúcemu, uplatniť iné nároky z väd tovaru, okrem nároku na náhradu škody a na zmluvnú pokutu, ibaže predávajúci oznámi kupujúcemu, že nesplní svoje povinnosti v tejto lehote. Táto lehota musí byť určená v súlade s bodom 8.10. týchto Obchodných podmienok pre podnikateľov.

8.31. Dokiaľ kupujúci neurčí lehotu podľa bodu 8.26. alebo neuplatní nárok na zľavu z kúpnej ceny, môže predávajúci oznámiť kupujúcemu, že vady odstráni v určitej lehote. Ak kupujúci bez zbytočného odkladu po tom, čo dostal toto oznámenie, neoznámí predávajúcemu svoj nesúhlas, má toto oznámenie účinnosť určenia lehoty podľa odseku 8.26.

8.32. Ak predávajúci neodstráni vady tovaru v lehote vyplývajúcej z bodu 8.26. alebo 8.27., môže kupujúci uplatniť nárok na zľavu z kúpnej ceny alebo od zmluvy odstúpiť, ak upozorní predávajúceho na úmysel odstúpiť od zmluvy pri určení lehoty podľa bodu 8.26 alebo v primeranej lehote pred odstúpením od zmluvy. Zvolený nárok nemôže kupujúci bez súhlasu predávajúceho meniť.

8.33. Na účely týchto Obchodných podmienok je porušenie zmluvy podstatné, ak strana porušujúca zmluvu vedela v čase uzavretia zmluvy alebo v tomto čase bolo rozumné predvídať s prihliadnutím na účel zmluvy, ktorý vyplynul z jej obsahu alebo z okolností, za ktorých bola zmluva uzavretá, že druhá strana nebude mať záujem na plnení povinností pri takom porušení zmluvy. Pri pochybnostiach sa predpokladá, že porušenie zmluvy nie je podstatné.

8.34. Vybavenie reklamácie sa vzťahuje len na chyby uvedené vo formulári na uplatnenie reklamácie.

8.35. Oprávnenie kupujúceho na uplatnenie reklamácie chyby tovaru je po tom, ako využil svoje právo a požiadal predávajúceho o odstránenie chyby tovaru podľa týchto reklamačných a obchodných podmienok, vyčerpané a bez ohľadu na výsledok reklamácie už opätovne nie je oprávnený pre tú istú jedinečnú chybu (nie chybu rovnakého druhu) uplatňovať reklamáciu opakovane.

8.36. V prípade, že predávajúci ukončí reklamačné konanie ako odôvodnené zamietnutie reklamácie, ale chyba výrobku objektívne existuje a nebola odstránená, môže si kupujúci uplatniť svoje právo na odstránenie chyby tovaru prostredníctvom súdu.

8.37. Doklady potrebné na prevzatie tovaru reklamácie na pobočke v prípade nákupu podnikateľa, platcu DPH:

- Tovar objednaný na osobný odber môže prevziať iba konateľ spoločnosti alebo ním splnomocnená osoba.
- Ak tovar príde prevziať zamestnanec spoločnosti, je nutné splnomocnenie konateľa s číslom Občianskeho preukazu u povereného zamestnanca.
- Na overenie konateľa alebo ním splnomocnenej osoby je potrebné preukázať sa platným Občianskym preukazom a Výpisom z Obchodného resp. Živnostenského registra, aby sa predchádzalo zámene osôb pri preberaní tovaru.

8.38. Upozornenia v súvislosti s reklamáciou:

Tovar doručený na reklamáciu obsahujúci prístupové heslá do systému môže byť vrátený bez opravy nakoľko nie je možná reinnštalácia systému zariadenia a odstránenie systémovej poruchy. Zákazník je povinný dané heslá uviesť pri podaní reklamácie, alebo ich odstrániť pred doručením na reklamáciu. Reklamáciu nie je možné vybaviť bez odstránenia hesiel výrobku. V prípade, že je výrobok prihlásený na lokalizačnú službu, je potrebné najskôr zariadenie odhlásiť z danej služby. Pokiaľ bude zistené blokovanie prístupu po prevzatí reklamácie predávajúcim, alebo servisným strediskom, bude ako začiatok reklamačné konania braný dátum od dodania prístupových kódov zákazníkom.

Pokiaľ prevzaté zariadenie odovzdal zákazník bez pôvodného obalu alebo náhradného balenia, spoločnosť Elektrosped, a.s. nepreberá zodpovednosť za prípadne poškodenie zariadenia počas prepravy do servisného strediska. V prípade že servisné stredisko v zariadení zmení software alebo firmware, spoločnosť Elektrosped, a.s. nezodpovedá za zmenu ovládania zariadenia, za stratu dát, respektíve za škodu spôsobenú stratou dát, ktoré boli uložené v zariadení.

Poprosíme zálohujte si dáta zo zariadení s internou pamäťou (mp3, HDD).

Ac kupujúci doručuje na reklamáciu tovar, ktorý obsahuje kupujúcim nainštalované aplikácie (napríklad sociálne siete), kupujúcim urobené fotografie, videá a podobne, odporúčame, aby tieto boli pred odoslaním tovaru na reklamáciu odstránené resp. vymazané. Uvedené neplatí, pokiaľ vada tovaru znemožňuje kupujúcemu tieto aplikácie, fotografie, videá atď. odstrániť. V takomto prípade odporúčame po odstránení vady z bezpečnostných dôvodov zmeniť prístupové heslá.

## 9. Odstúpenie od kúpnej zmluvy

9.1. Predávajúci je oprávnený odstúpiť od kúpnej zmluvy z dôvodu vypredania zásob, nedostupnosti tovaru, alebo ak výrobca, dovozca alebo dodávateľ tovaru dohodnutého v kúpnej zmluve prerušil výrobu alebo vykonal také závažné zmeny, ktoré znemožnili realizáciu splnenia povinností predávajúceho vyplývajúcich z kúpnej zmluvy alebo z dôvodov vyššej moci, alebo ak ani pri vynaložení všetkého úsilia, ktoré možno od neho spravodlivo požadovať, nie je schopný dodať tovar zákazníkovi v lehote určenej týmito obchodnými podmienkami alebo v cene, ktorá je uvedená v internetovom obchode. Predávajúci je povinný o tejto skutočnosti okamžite informovať kupujúceho a vrátiť mu už zaplatenú zálohu za tovar dohodnutý v kúpnej zmluve v lehote do 14 dní od oznámenia o odstúpení od zmluvy a to prevodom na účet určený kupujúcim, pokiaľ sa zmluvné strany nedohodnú inak. Predávajúci je oprávnený odstúpiť od kúpnej zmluvy aj v prípade, ak kupujúci neprevzal tovar do piatich pracovných dní odo dňa kedy bol kupujúci povinný tento tovar prevziať. Predávajúci je ďalej oprávnený odstúpiť od zmluvy uzatvorenej so zákaznikom v prípade zjavnej chyby v cene tovaru (t. j. ceny zjavne iné ako je cena pre tento typ / druh tovaru obvyklá). Za zjavnú chybu v cene tovaru je považované napríklad mylné uvedenie prvých troch číslic na miesto štyroch; o jednu cifru nižšia cena (napr. pri udávaní ceny "vypadne" jedna číslica); zjavne nízka cena tovaru (napr. o 50% nižšia cena, než je pre tento druh a typ tovaru obvyklé, bez toho, aby u tovaru bolo uvedené, že sa jedná o výpredaj či o inú zľavovú akciu); a iné zjavné chyby v písaní, zjavné chyby v popise tovaru, obrázku atď., alebo v prípade zjavne mylné chyby v informácii podanej operátorom zákazníckeho centra. V prípade, že táto situácia nastane, predávajúci bude okamžite kontaktovať kupujúceho za účelom dohody o ďalšom postupe. V prípade, že kupujúci zaplatil už časť alebo celú sumu kúpnej ceny, bude mu táto čiastka prevedená späť na jeho účet alebo adresu v najkratšom možnom termíne a to do 10 pracovných dní, najneskôr však do 30 dní od storna objednávky zo strany predávajúceho. Uvedené ustanovenia sa analogicky použijú aj pre zrušenie (stornovanie) objednávky a analogicky sa taktiež uplatnia pre deklarácii výška zľavy pri rôznych zľavových alebo marketingových akciách.

9.2. Kupujúci, ktorý je podnikateľom má možnosť odstúpiť od kúpnej zmluvy v 14 dňovej lehote bez udania dôvodu v prípade, ak je tovar nerozbalený a nepoškodený. Deklarovaný stav „nerozbalený a nepoškodený“ zhodnotí predávajúci a na základe toho o odstúpení od zmluvy rozhodne.

9.3. Kupujúcemu, ktorým je podnikateľ môže byť ponúknuté náhradné odstúpenie od kúpnej zmluvy v závislosti na stave vráteného tovaru, ušlej záruky a aktuálnej ceny vráteného tovaru. Stav tovaru bude zhodnotený predávajúcim. V prípade nedohodnutia podmienok akceptovateľných pre obe strany bude tovar vrátený na náklady predávajúceho späť. Predávajúci je oprávnený účtovať kupujúcemu prípadné ďalšie vzniknuté náklady. Predávajúci si vyhradzuje právo na neumožnenie odstúpenia, vzhľadom k povahe výrobku a jeho stavu v čase vrátenia.

9.4. Kupujúci u predávajúceho uplatňuje svoje právo na odstúpenie od zmluvy v písomnej podobe.

9.5. Kupujúci je odstúpením od kúpnej zmluvy povinný doručiť predávajúcemu tovar spolu s príslušenstvom vrátane dokumentácie, návodu, záručného listu, dokladu o zaplatení a pod. a v originálnom obale a to zaslaním na adresu ELEKTROSPED, a.s. - Logistické centrum SENEC - Prologis Park Senec, Diaľničná cesta č.6, budova DC 10B, Senec 903 01. Pokiaľ kupujúci odstúpením od zmluvy zasiela predávajúcemu tovar spolu s príslušenstvom vrátane dokumentácie, návodu, záručného listu, dokladu o zaplatení a pod. a v originálnom obale (ďalej aj ako „tovar“) na adresu podľa predchádzajúcej vety prostredníctvom Slovenskej pošty, a. s., môže tak urobiť len prostredníctvom služby s názvom „Balík na adresu“. Tovar zaslaný kupujúcim prostredníctvom služby s názvom „Balík na poštu“ a zásielky na dobierku predávajúci nepreberá. Odporúčame tovar poistiť.

9.6. Ak kupujúci odstúpi od zmluvy, zrušuje sa od začiatku aj každá doplnková zmluva súvisiaca so zmluvou, od ktorej kupujúci odstúpil.

9.7. Kupujúci môže odstúpiť od zmluvy, predmetom ktorej je dodanie tovaru, aj pred začatím plynutia lehoty na odstúpenie od zmluvy. Lehota na odstúpenie od zmluvy je zachovaná, ak kupujúci zašle oznámenie o uplatnení práva na odstúpenie od zmluvy pred tým, ako uplynie lehota na odstúpenie od zmluvy.

9.8. Po odstúpení od zmluvy predávajúci vráti kupujúcemu kúpnu cenu alebo jej časť, ktoré kupujúci preukázateľne uhradil v súvislosti s uzavretím zmluvy alebo sa bude postupovať v zmysle bodu 6.7. týchto všeobecných obchodných



podmienok zaslaním darčekového certifikátu na adresu kupujúceho. Kúpna cena bude kupujúcemu vrátená po doručení tovaru od kupujúceho. Vrátenie kúpnej ceny alebo jej časti predávajúci uskutoční úhradou na bankový účet kupujúceho, prípadne poštovým poukazom na sídlo kupujúceho.

9.9. Predávajúci nie je povinný vrátiť kupujúcemu kúpnu cenu alebo jej časť, podľa bodu 9.8. týchto všeobecných obchodných podmienok pred tým, ako mu je tovar od kupujúceho doručený. Platba za zakúpený tovar bude teda predávajúcim uhradená kupujúcemu až po doručení vráteného tovaru späť na adresu uvedenú v bode 9.5. týchto všeobecných obchodných podmienok.

9.10. Kupujúci je v prípade odstúpenia od zmluvy povinný najneskôr do 14 dní odo dňa uzavretia kúpnej zmluvy doručiť alebo odovzdať predávajúcemu tovar spolu s príslušenstvom vrátane dokumentácie, návodu, záručného listu, dokladu o zaplatení a pod. a v originálnom obale. Pre platné odstúpenie od zmluvy musí byť teda tovar v rámci 14 dňovej lehoty od uzavretia kúpnej zmluvy doručený predávajúcemu, nie len odoslaný na prepravu, v opačnom prípade sa odstúpenie od zmluvy považuje za neplatné.

9.11. V prípade, že kupujúci nespĺní niektorú z povinností uvedených v bodoch 9.4. a 9.5. týchto všeobecných obchodných podmienok, odstúpenie od kúpnej zmluvy nie je platné a účinné a predávajúci nie je povinný vrátiť všetky preukázateľné platby podľa bodu 9.8. týchto všeobecných obchodných podmienok kupujúcemu a zároveň má nárok na úhradu nákladov spojených s odoslaním tovaru naspäť kupujúcemu.

9.12. Kupujúci nemôže odstúpiť od zmluvy predmetom ktorej je

1. predaj tovaru zhotoveného podľa osobitných požiadaviek kupujúceho, tovaru vyrobeného na mieru alebo tovaru určeného osobitne pre jedného kupujúceho,
2. predaj zvukových záznamov, obrazových záznamov, zvukovoobrazových záznamov, kníh alebo počítačového softvéru predávaných v ochrannom obale, ak kupujúci tento obal rozbalil,
3. predaj tovaru uzavretého v ochrannom obale, ktorý nie je vhodné vrátiť z dôvodu ochrany zdravia alebo z hygienických dôvodov a ktorého ochranný obal bol po dodaní porušený, napr. tovar na starostlivosť o chrup, príslušenstvo pre holiace strojčeky, epilátory, atď.

9.13. Pri vystavení dobropisu môže byť od kupujúceho vyžadovaný výpis z Obchodného registra za účelom ochrany vlastníckych práv kupujúceho.

9.14. Ak kupujúci odstupuje od zmluvy predmetom ktorej je tovar, ktorý obsahuje kupujúcim nainštalované aplikácie (napríklad sociálne siete), kupujúcim urobené fotografie, videá a podobne, odporúčame, aby tieto boli pred odstúpením od zmluvy odstránené resp. vymazané.

## Postup reklamácie

### 10. Recenzie pri výrobkoch

10.1. Predávajúci si vyhradzuje právo nezverejniť pri výrobkoch recenzie, ktoré obsahujú nevhodné výrazy, sú nepravdivé, nesúvisia s daným produktom, odkazujú na externé stránky alebo akýmkoľvek iným spôsobom poškodzujú meno našej spoločnosti.

### 11. Darčekové poukážky (certifikáty)

11.1. Darčekové poukážky (certifikáty) vystavené predávajúcim je možné uplatniť na nákup tovaru na internetovej stránke elektronického obchodu predávajúceho. Ak nie je uvedené inak, darčekovú poukážku je možné použiť iba na nákup tovaru, nevzťahuje sa na služby, poštovné náklady a iné poplatky.

11.2. Hodnota darčekovej poukážky je uvedená na každej poukážke ako suma vrátane DPH, pričom poukážka funguje ako zľava z celkovej sumy objednaného tovaru s DPH. Darčekovú poukážku je možné využiť jedine v celej hodnote, v

rámci jedného nákupu, nie je možné ju uplatniť po častiach. Nedoplatok za nákup tovaru je potrebné uhradiť finančnou formou, preplatok sa nevracia.

11.3. Darčekovú poukážku nie je možné vymeniť za hotovosť. V prípade, ak kupujúcemu vznikne právo odstúpiť od kúpnej zmluvy za nákup tovaru, za ktorý kupujúci zaplatil darčekovou poukážkou, kupujúcemu vzniká nárok na vrátenie kúpnej ceny vo forme darčekovej poukážky (zaslaním darčekovej poukážky na adresu zadanej kupujúcim).

## 12. Bazár

12.1. Predávajúci ponúka vo svojom obchode aj uzavretie kúpnej zmluvy na bazárový tovar. Bazárovým tovarom sa rozumie tovar rozbalený, tovar s poškodeným obalom alebo vrátený použitý tovar.

12.2. Záručná doba na bazárový tovar pre podnikateľa je v dĺžke 12 mesiacov od prevzatia výrobku.

12.3. Bazárový tovar nie je možné pri reklamácií vymeniť za nový kus.

12.4. Na reklamáciu bazárového tovaru sa primerane vzťahujú ustanovenia reklamačného poriadku, pokiaľ nie je v tejto časti uvedené inak.

12.5. Bazárový tovar nie je možné reklamovať pre „vadu“ resp. iný dôvod, pre ktorý bol tento tovar predaný v zníženej cene.

## 13. Záverečné ustanovenia

13.1. Predávajúci si vyhradzuje právo na zmenu týchto všeobecných obchodných podmienok. Povinnosť písomného oznámenia zmeny v týchto všeobecných obchodných podmienkach je splnená umiestnením na internetovej stránke elektronického obchodu predávajúceho.

13.2. V prípade, ak je kúpna zmluva uzatvorená v písomnej forme, akákoľvek jej zmena musí mať písomnú formu.

13.3. V prípade pochybností sa zmluvné strany dohodli, že za dobu používania sa považuje doba od doručenia tovaru kupujúcemu (vrátane dňa doručenia) podľa bodu 5.7. týchto všeobecných obchodných podmienok do dňa vrátenia tovaru predávajúcemu, resp. odovzdaním tovaru kuriérovi za účelom jeho prepravy predávajúcemu.

13.4. Zmluvné strany sa dohodli, že komunikácia medzi nimi bude uskutočňovaná najmä vo forme e-mailových správ, resp. prostredníctvom listových zásielok.

13.5. Na vzťahy neupravené týmito všeobecnými obchodnými podmienkami sa vzťahujú príslušné ustanovenia Obchodného zákonníka.

13.6. Tieto všeobecné obchodné podmienky nadobúdajú účinnosť voči kupujúcemu odoslaním elektronickej objednávky kupujúcim.

V Bratislave 11. 03. 2020.

# ODSTÚPENIE OD ZMLUVY

Meno, priezvisko, titul: .....

Adresa bydliska: .....

Telefónne číslo / email:  
(ďalej len ako „podnikateľ“)

týmto odstupujem v súlade s ustanovením podľa § 8 a nasledovne zákona č. 102/2014 Z.z. v znení neskorších predpisov od kúpnej zmluvy uzavretej so spoločnosťou ELEKTROSPED, a. s., so sídlom Pestovateľská 13, 821 04 Bratislava, IČO: 35 765 038 (ďalej len ako „predávajúci“).

Spotrebiteľ týmto vracia predávajúcemu v lehote 14 dní zakúpené výrobky podľa nižšie uvedených údajov:

Číslo objednávky a faktúry: .....

Dátum objednania (vystavenia faktúry): .....

Dátum prijatia tovaru: .....

Výrobky, ktoré spotrebiteľ vracia (počet, presný názov a kód tovaru podľa ponuky na [www.hej.sk](http://www.hej.sk)):

Spotrebiteľ vrátil výrobok v mieste osobného prevzatia (v predajni): .....

Dátum prevzatia výrobku predajňou alebo pracovníkmi e-shopu: .....

Výrobok bol zaslaný na adresu predávajúceho touto prepravnou organizáciou: .....

Dôvod vrátenia

(nepovinný údaj, slúži len na skvalitnenie našich služieb a jeho neuvedenie nemá vplyv na Vaše odstúpenie):

**Predávajúci je podľa § 10 ods. 4 zákona č. 102/2014 Z.z. v znení neskorších predpisov oprávnený požadovať od spotrebiteľa preplatenie zníženia hodnoty tovaru, ktoré vzniklo v dôsledku takého zaobchádzania s tovarom, ktoré je nad rámec zaobchádzania potrebného na zistenie vlastností a funkčnosti tovaru.**

Prajem si vrátiť peniaze poštovou poukážkou na hore uvedenú adresu

**Alebo**

Prajem si vrátiť peniaze na bankový účet: .....

Podrobné informácie o možnostiach vrátenia tovaru sú uvedené na stránke [www.hej.sk](http://www.hej.sk) v sekcii „Obchodné podmienky“ v bode 10. Odstúpenie od kúpnej zmluvy (<https://www.hej.sk/obchodne-podmienky/>)

**Spotrebiteľ a predávajúci svojimi podpismi potvrdzujú správnosť údajov.**

V .....

dňa .....

podpis spotrebiteľa

V .....

dňa .....

podpis predávajúceho