**Obchodné podmienky pre spotrebiteľov**

1. **Úvodné ustanovenia**
2. Tieto obchodné podmienky (ďalej len "**VOP**") obchodnej spoločnosti LYRA GROUP s.r.o., so sídlom Pri parku 1, Ivanka pri Nitre 951 12, IČO: 44 473 826, zapísaná v obchodnom registri Okresného súdu Nitra, Oddiel: Sro, Vložka číslo: 23414/N, kontaktné údaje: telefón: +421 907 908 909, e-mail: info@lyrachocolate,com, upravujú vzájomné práva a povinnosti zmluvných strán vzniknuté v súvislosti alebo na základe kúpnej zmluvy (ďalej len "**kúpna zmluva**") uzatvorenej medzi Predávajúcim a inou fyzickou osobou – spotrebiteľom, ktorý si prostredníctvom internetového obchodu Predávajúceho kupuje alebo plánuje kúpiť Tovar ponúkaný v uvedenom internetovom obchode. Internetový obchod Predávajúceho je umiestnený na internetovej adrese <https://eshop.lyrachocolate.com/>
3. Tieto VOP ďalej upravujú práva a povinnosti zmluvných strán pri využívaní internetovej stránky Predávajúceho umiestnenej na webovom sídle <https://eshop.lyrachocolate.com/> (ďalej len "**internetový obchod**") a ďalšie súvisiace právne vzťahy.
4. U konkrétnej ponuky Tovaru a/alebo služieb propagovaných v internetovom obchode môžu byť uvedené podmienky odlišné od VOP. Takéto prípadné odlišné podmienky majú prednosť pred týmito VOP.
5. Tieto VOP sa vzťahujú na kúpnu zmluvu uzatvorenú prostredníctvom internetového obchodu medzi Predávajúcim a Kupujúcim, ktorý je spotrebiteľom. Kúpna zmluva uzatvorená prostredníctvom internetového obchodu medzi Predávajúcim a Kupujúcim, ktorý je podnikateľom, sa riadi osobitnými obchodnými podmienkami pre podnikateľov a ustanoveniami zákona č. 513/1991 Zb. Obchodného zákonníka.
6. Orgán dozoru, ktorému činnosť Predávajúceho podlieha: Slovenská obchodná inšpekcia (SOI), Inšpektorát SOI pre Nitriansky kraj, Staničná 9, P. O. BOX 49A, 950 50 Nitra 1, Odbor výkonu dohľadu, tel. č.: 037/772 02 16.
7. Tieto VOP boli vypracované najmä v súlade s ustanoveniami zákona č. 40/1964 Zb. Občiansky zákonník v znení neskorších predpisov (ďalej len ako „Občiansky zákonník“), zákona č. 108/2024 Z.z. o ochrane spotrebiteľa a o zmene a doplnení niektorých zákonov (ďalej len ako „Zákon o ochrane spotrebiteľa“), zákona č. 22/2004 Z.z. o elektronickom obchode v znení neskorších predpisov (ďalej len ako „Zákon č. 22/2004 Z.z.“), zákona č. 391/2015 Z.z. o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov v znení neskorších predpisov (ďalej len ako „Zákon č. 391/2015“) a zákona č. 18/2018 Z.z. o ochrane osobných údajov a o zmene a doplnení niektorých zákonov v platnom znení (ďalej len ako „Zákon o ochrane OU“).
8. **Vymedzenie základných pojmov**

**Predávajúcim** je spoločnosť LYRA GROUP s.r.o., so sídlom Pri parku 1, Ivanka pri Nitre 951 12, IČO: 44 473 826, zapísaná v obchodnom registri Okresného súdu Nitra, Oddiel: Sro, Vložka číslo: 23414/N;

**Kupujúcim** je fyzická osoba, ktorá je spotrebiteľom;

**Spotrebiteľom** je fyzická osoba, ktorá pri uzatváraní a plnení kúpnej zmluvy nekoná v rámci predmetu svojej obchodnej činnosti, podnikateľskej činnosti, zamestnania alebo povolania;

**Tovarom sa rozumejú produkty ponúkané na predaj na stránkach internetového obchodu.**

1. **Zákaznícky účet**
2. V prípade, ak má Kupujúci záujem využívať zľavový a bonusový systém poskytovaný Predávajúcim a súčasne zjednodušiť si spôsob vytvárania objednávok, môže sa Kupujúci v internetovom obchode zaregistrovať a vytvoriť si svoj zákaznícky účet.
3. Pri registrácii Kupujúci náležite a správne (riadne) vyplní registračný formulár nachádzajúci sa v internetovom obchode, v ktorom uvedie všetky údaje potrebné pre budúce vytvorenie objednávok na dodanie Tovaru, t.j. meno a priezvisko Kupujúceho, presnú adresu dodania, telefónne číslo, e-mailovú adresu (ktorá bude neskôr použitá ako prihlasovacie meno), heslo a potvrdenie, že sa Kupujúci oboznámil s týmito VOP, Zásadami ochrany osobných údajov a cookies, a vyjadrí súhlas so znením oboch týchto dokumentov. Je v záujme Kupujúceho vytvoriť heslo k svojmu zákazníckemu účtu tak, aby toto heslo bolo dostatočne bezpečné a účet Kupujúceho chránený. Kupujúci je povinný toto heslo uchovávať v tajnosti a nezdieľať ho s inými osobami. Kupujúci nesie plnú zodpovednosť za všetky úkony, ktoré sú vykonané z jeho zákazníckeho účtu.
4. Kupujúci je povinný bez zbytočného odkladu informovať Predávajúceho, ak má podozrenie na zneužitie svojho hesla alebo ak bolo jeho heslo sprístupnené tretej osobe. V prípade dôvodnej obavy, že zákaznícky účet Kupujúceho je alebo môže byť zneužitý, je Predávajúci oprávnený zablokovať účet Kupujúceho alebo požiadať Kupujúceho o zmenu hesla. Predávajúci nezodpovedá Kupujúcemu za žiadnu škodu, ktorá vznikne v dôsledku prezradenia alebo zneužitia jeho hesla.
5. **Uzatvorenie kúpnej zmluvy**
6. Pri kúpe Tovaru je Kupujúci, ktorý nie je registrovaný v internetovom obchode, povinný vyplniť správne a pravdivo všetky požadované údaje v príslušnom objednávkovom formulári. Základné údaje o Kupujúcom, ktorý má vytvorený zákaznícky účet, budú automaticky predvyplnené po jeho prihlásení sa do účtu.
7. Internetový obchod obsahuje zoznam Tovaru ponúkaného Predávajúcim na predaj, a to vrátane uvedenia cien jednotlivých položiek Tovaru. Ceny ponúkaného Tovaru sú uvedené vrátane dane z pridanej hodnoty (DPH), pričom ceny ponúkaného Tovaru nezahŕňajú náklady spojené s dodaním Tovaru. Ponuka predaja Tovaru vrátane jeho ceny zostáva v platnosti po dobu, kedy je Tovar zobrazený v internetovom obchode. Týmto ustanovením nie je obmedzená možnosť Predávajúceho uzavrieť s Kupujúcim kúpnu zmluvu na základe individuálne dojednaných podmienok.
8. Pre uzatvorenie kúpnej zmluvy si Kupujúci vyberie požadované množstvo ponúkaného Tovaru a uvedie adresu, na ktorú bude objednávka doručená, a prípadne poskytne aj informácie dôležité pre odovzdanie objednávky. Cena dopravy bude pripočítaná ku konečnej kúpnej cene objednávky po zadaní adresy, pokiaľ Kupujúci nemá nárok na službu "Doprava zadarmo", ktoré podmienky sú uvedené v samotnom internetovom obchode.
9. Pred zaslaním objednávky Predávajúcemu má Kupujúci možnosť v objednávkovom formulári (košík) skontrolovať a meniť údaje, ktoré do objednávky vložil, a to aj s ohľadom na možnosť Kupujúceho zisťovať a opravovať chyby vzniknuté pri zadávaní dát do objednávky. Objednávku odošle Kupujúci Predávajúcemu kliknutím na tlačidlo „Objednať s povinnosťou platby“. Súčasťou vytvorenia objednávky Kupujúceho je aj potvrdenie Kupujúceho o tom, že sa oboznámil so znením týchto VOP a súhlasí, aby sa nimi riadila kúpna zmluva uzatvorená s Predávajúcim.
10. Kúpna zmluva sa považuje za uzatvorenú záväzným akceptovaním návrhu Kupujúceho na uzatvorenie kúpnej zmluvy s Predávajúcim, ktorý má formu Kupujúcim vyplneného a odoslaného formulára v internetovom obchode Predávajúceho (ďalej len "**Objednávka**"), ktorá však musí obsahovať všetky údaje uvedené v objednávkovom formulári internetového obchodu. Za záväznú akceptáciu Objednávky Kupujúceho Predávajúcim sa považuje e-mailové potvrdenie Predávajúceho o akceptovaní objednávky označené ako "Potvrdenie objednávky".
11. Kúpnou zmluvou sa Predávajúci zaväzuje, že Kupujúcemu odovzdá Tovar, ktorý je predmetom kúpy a Kupujúci sa zaväzuje, že vec prevezme a zaplatí Predávajúcemu kúpnu cenu.
12. Kupujúci súhlasí s použitím komunikačných prostriedkov na diaľku pri uzatváraní kúpnej zmluvy. Náklady vzniknuté Kupujúcemu pri použití komunikačných prostriedkov na diaľku v súvislosti s uzatvorením kúpnej zmluvy (náklady na internetové pripojenie, náklady na telefónne hovory a pod.) sú v bežnej výške, závislé na tarife telekomunikačných služieb, ktoré Kupujúci používa a Kupujúci si hradí tieto náklady sám.
13. Kúpna zmluva sa považuje za neplatne uzatvorenú, pokiaľ došlo ku zneužitiu osobných údajov, zneužitiu platobnej karty a pod., alebo z dôvodu zásahu správneho či súdneho orgánu, o takomto postupe bude Kupujúci informovaný. Kupujúci berie na vedomie, že v uvedených prípadoch nemôže kúpna zmluva platne vzniknúť.

1. **Dodanie Tovaru**
2. Dodanie objednaného Tovaru sa uskutočňuje nasledovnými spôsobmi dodania: (i) zaslanie prepravnou službou (kuriérom) alebo (ii) osobný odber v prevádzke Predávajúceho.
3. Predávajúci sa zaväzuje dodať Kupujúcemu Tovar najneskôr do 30 dní od momentu akceptácie objednávky Kupujúceho, bližšia špecifikácia dodacej lehoty bude Predávajúcim Kupujúcemu oznámená po obdržaní Objednávky Tovaru. Kupujúci sa zaväzuje prevziať objednaný Tovar v čase oznámenom Predávajúcim na adrese uvedenej v Objednávke.
4. Predávajúci si vyhradzuje vlastnícke právo k Tovaru, a preto sa Kupujúci stane vlastníkom až po úplnom zaplatení kúpnej ceny.
5. V prípade, že je z dôvodov na strane Kupujúceho potrebné Tovar dodávať opakovane alebo iným spôsobom ako bolo uvedené v Objednávke, je Kupujúci povinný uhradiť Predávajúcemu náklady spojené s opakovaním resp. s iným spôsobom dodania.
6. Pri preberaní Tovaru sa Kupujúcemu odporúča skontrolovať fyzickú neporušenosť a kompletnosť zásielky. Pokiaľ je zásielka viditeľne poškodená alebo zničená, Kupujúci je povinný bez prevzatia zásielky ihneď upovedomiť o tejto skutočnosti Predávajúceho a so zasielateľskou (dopravnou) spoločnosťou spísať zápis o škode na zásielke. Neskoršie reklamácie tohto druhu bude možné uznať len v prípade, ak Kupujúci preukáže, že reklamované vady mal Tovar už v čase jeho prevzatia. Pri osobnom odbere v prevádzke Predávajúceho je Kupujúci povinný skontrolovať si obsah balenia, nakoľko pri dodatočnej reklamácii bude Kupujúci povinný preukázať neúplnosť balenia pri jeho prevzatí.
7. Nebezpečenstvo škody na Tovare prechádza na Kupujúceho momentom prevzatia Tovaru Kupujúcim alebo jeho splnomocnencom.
8. **Cena Tovaru a platobné podmienky**
9. Aktuálna cena Tovaru je uvedená v internetovom obchode. Cena Tovaru v internetovom obchode môže byť Predávajúcim zmenená, a to kedykoľvek bez udania dôvodu.
10. Kupujúci je povinný zaplatiť Predávajúcemu cenu Tovaru dohodnutú v kúpnej zmluve ako aj náklady na dodanie Tovaru. Ceny uvedené v internetovom obchode sú uvedené vrátane DPH. Ceny zahŕňajú prípadné recyklačné a/alebo zálohové poplatky, ak sa takéto na daný Tovar vzťahujú, nezahŕňajú však náklady spojené s dodaním Tovaru.
11. Kúpnu cenu za Tovar a prípadné náklady spojené s dodaním Tovaru môže Kupujúci uhradiť Predávajúcemu nasledujúcimi spôsobmi:
12. platba v hotovosti alebo platobnou kartou pri prevzatí Tovaru na odbernom mieste,
13. v hotovosti doručovateľovi pri prevzatí Tovaru na dobierku,
14. platba vopred bankovým prevodom (na základe faktúry, ktorá Kupujúcemu doručená na e-mail aj s platobnými údajmi),
15. platobnou kartou prostredníctvom platobnej brány.
16. Kupujúci má právo zvoliť si ním preferovaný spôsob zaplatenia ceny za Tovar, ktorý je ponúkaný v internetovom obchode. Spoločne s kúpnou cenou za Tovar je Kupujúci povinný zaplatiť Predávajúcemu tiež náklady spojené s dodaním Tovaru v dohodnutej výške, ktorá sa odvíja od Kupujúcim zvoleného spôsobu prepravy. Ak nie je uvedené výslovne inak, rozumejú sa ďalej kúpnou cenou i náklady spojené s dodaním Tovaru.
17. V prípade platby bankovým prevodom je Kupujúci povinný uhrádzať kúpnu cenu Tovaru spoločne s uvedením variabilného a špecifického symbolu platby. V prípade bezhotovostnej platby je záväzok Kupujúceho uhradiť kúpnu cenu splnený okamihom pripísania príslušnej čiastky na bankový účet Predávajúceho.
18. Tovar bude odoslaný Kupujúcemu až po zaplatení príslušnej kúpnej ceny, s výnimkou kúpy na dobierku.
19. Kupujúci odoslaním Objednávky alebo úhradou ceny Tovaru, podľa toho čo nastane skôr, súhlasí s fakturáciou formou elektronickej faktúry. Elektronická faktúra je daňovým dokladom v zmysle § 71 ods. 1 zákona č. 222/2004 Z. z. o dani z pridanej hodnoty v znení neskorších predpisov. Predávajúci odošle elektronickú faktúru elektronickou poštou na e-mailovú adresu zadanú Kupujúcim v Objednávke.
20. **Odstúpenie od zmluvy**
21. Účelom práva na odstúpenie od zmluvy podľa Zákona o ochrane spotrebiteľa je poskytnúť Kupujúcemu možnosť oboznámiť sa s Tovarom za rovnakých podmienok ako je obvyklé pri nákupe Tovaru v kamennom obchode, t.j. odskúšať si Tovar tak, aby Kupujúci zistil vlastnosti a funkčnosť Tovaru.
22. Kupujúci je oprávnený odstúpiť od kúpnej zmluvy v lehote štrnástich (14) kalendárnych dní od prevzatia Tovaru bez udania dôvodu alebo aj pred začatím plynutia lehoty na odstúpenie od zmluvy. Kupujúci je povinný najneskôr do 14 dní odo dňa odstúpenia od zmluvy zaslať späť alebo odovzdať Predávajúcemu Tovar vrátane dokumentácie, záručného listu, dokladu o zaplatení a podľa možností v originálnom obale.
23. Kupujúci môže uplatniť právo na odstúpenie od zmluvy podľa u Predávajúceho v listinnej podobe (na adrese sídla Predávajúceho) alebo zaslaním na e-mailovú adresu: ....@...., pričom sa odporúča použiť vzorový formulár na odstúpenie od zmluvy, ktorý je dostupný na nasledujúcom linku: ..... .
24. Pri odstúpení od zmluvy Kupujúci znáša priame náklady na vrátenie Tovaru Predávajúcemu, to platí aj v prípade nákladov na vrátenie Tovaru, ktorý vzhľadom na jeho povahu nie je možné vrátiť prostredníctvom pošty.
25. Kupujúci znáša náklady súvisiace s vrátením Tovaru do pôvodného stavu, v prípade, že Tovar bol poškodený alebo javí známky opotrebenia. V prípade, že je vrátený Tovar poškodený, nefunkčný, nekompletný alebo má známky opotrebenia a používania, t.j. hodnota predmetného Tovaru je znížená v dôsledku takého zaobchádzania s Tovarom, ktoré je nad rámec zaobchádzania potrebného na zistenie vlastností a funkčnosti Tovaru, Predávajúci má voči Kupujúcemu nárok na náhradu škody vo výške hodnoty opravy Tovaru.
26. Pri dodržaní vyššie uvedených povinností Kupujúceho, Predávajúci prevezme Tovar späť a po kontrole množstva a bezchybnosti vráteného Tovaru a do 14 dní odo dňa odstúpenia zmluvy vráti Kupujúcemu cenu zaplatenú za Tovar, ktorú Kupujúci uhradil, vrátane nákladov na dopravu, dodanie a poštovné a iných nákladov a poplatkov, a to rovnakým spôsobom, aký bol použitý Kupujúcim pri platbe za Tovar, pokiaľ sa Kupujúci s Predávajúcim nedohodnú inak. Predávajúci nie je povinný uhradiť Kupujúcemu dodatočné náklady, ak si Kupujúci výslovne zvolil iný spôsob doručenia, ako je najlacnejší bežný spôsob doručenia ponúkaný Predávajúcim. Dodatočnými nákladmi sa rozumie rozdiel medzi nákladmi na doručenie, ktoré si zvolil Kupujúci, a nákladmi na najlacnejší bežný spôsob doručenia ponúkaný Predávajúcim.
27. Tovar ponúkaný Predávajúcim v internetovom obchode predstavujú prevažne potraviny. Kupujúci nemá právo odstúpiť od kúpnej zmluvy uzatvorenej na diaľku v prípadoch uvedených v ustanovení § 19 ods. 1 Zákona o ochrane spotrebiteľa, pričom v prípade Tovarov ponúkaných Predávajúcim sa môže jednať najmä o kúpnu zmluvu, ktorej predmetom je:
28. Tovar uzavretý v ochrannom obale, ktorý nie je vhodné vrátiť z dôvodu ochrany zdravia alebo z hygienických dôvodov a ktorého ochranný obal bol po dodaní porušený;
29. Tovar, ktorý podlieha rýchlemu zníženiu kvality alebo skaze;
30. Tovar, ktorý môže byť vzhľadom na svoju povahu po dodaní neoddeliteľne zmiešaný s iným Tovarom.

1. Ak Kupujúci odstúpi od kúpnej zmluvy, zrušuje sa od začiatku aj každá doplnková zmluva súvisiaca so zmluvou, od ktorej Kupujúci odstúpil. Ak bol k Tovaru Kupujúcemu poskytnutý darček, darovacia zmluva medzi Predávajúcim a Kupujúcim je uzatvorená s rozväzovacou podmienkou, že ak dôjde k odstúpeniu od kúpnej zmluvy zo strany Kupujúceho, darovacia zmluva vzťahujúca sa k poskytnutému darčeku stráca účinnosť a Kupujúci je povinný spolu s Tovarom vrátiť aj poskytnutý darček.
2. Predávajúci je oprávnený odstúpiť od kúpnej zmluvy v prípade zjavnej chyby v cene Tovaru spôsobenej chybou v písaní alebo počítaní, ktorá má pôvod vo fungovaní elektronickej platformy internetového obchodu (t.j. ceny celkom zrejme inej ako je cena obvyklá pre daný typ alebo druh Tovaru). Za zjavnú chybu v cene Tovaru sa môže považovať zjavne nízka cena Tovaru bez toho, aby u Tovaru bolo uvedené, že sa jedná o výpredaj či o inú zľavovú akciu. Toto ustanovenie sa analogicky použije aj pre odmietnutie (stornovanie) objednávky Kupujúceho.
3. Predávajúci je taktiež oprávnený odstúpiť od kúpnej zmluvy (i) z dôvodu nedostupnosti Tovaru, ak Predávajúci ani pri vynaložení všetkého úsilia, ktoré možno od neho spravodlivo požadovať, nie je schopný dodať Tovar Kupujúcemu v lehote určenej týmito obchodnými podmienkami (nemožnosť plnenia) alebo (ii) z dôvodov vyššej moci. V prípade, ak nastane vyššie uvedená situácia, Predávajúci pred tým, ako pristúpi k odstúpeniu od kúpnej zmluvy, sa pokúsi s Kupujúcim dohodnúť na zmene dohodnutých podmienok dodania Tovaru. Toto ustanovenie sa analogicky použije aj pre odmietnutie (stornovanie) objednávky Kupujúceho.

1. **Reklamačný poriadok - reklamačné podmienky, zodpovednosť za vady, záručné podmienky**
2. Ak sa u zakúpeného Tovaru pre rozpor s kúpnou zmluvou vyskytne akákoľvek vada (čo do množstva, kvality, hmotnosti alebo akejkoľvek inej vlastnosti predaného Tovaru), je Kupujúci oprávnený vadu u Predávajúceho vytknúť (ďalej aj ako „**vytknutie vady**“ ale „**reklamácia**“). Písomná reklamácia obsahuje najmä:

(a) identifikačné údaje Kupujúceho v rozsahu meno, priezvisko, adresa dodania;

(b) presnú a jednoznačnú identifikáciu Tovaru, ktorý je predmetom reklamácie,

(c) detailný popis vady Tovaru,

(d) voľbu nároku Kupujúceho, ktoré z práv zo zodpovednosti za vady podľa § 623 Občianskeho zákonníka si uplatňuje,

(e) dátum spísania reklamácie a vlastnoručný podpis Kupujúceho.

1. Spolu s vytknutím vady je Kupujúci povinný predložiť Predávajúcemu doklad o kúpe Tovaru. Pre správne posúdenie vytknutia vady je nutné, aby bol reklamovaný Tovar čistý, kompletný a v súlade s hygienickými predpismi alebo všeobecne platnými hygienickými zásadami.
2. Kupujúci je oprávnený uplatniť vytknutie vady Tovaru osobne v prevádzke Predávajúceho (adresa sídla Predávajúceho) alebo zaslaním písomnej reklamácie na adresu sídla Predávajúceho spolu s reklamovaným Tovarom. Predávajúci si vyhradzuje právo neprebrať reklamovaný tovar zaslaný Predávajúcemu na dobierku.
3. Predávajúci zodpovedá za akúkoľvek vadu, ktorú má predaný Tovar v čase jeho dodania a ktorá sa prejaví do dvoch rokov od dodania Tovaru (ďalej aj ako „**zákonná záručná doba**“). Pri Tovare potravinárskeho charakteru sa zákonnou záručnou dobou rozumie dátum spotreby alebo dátum minimálnej trvanlivosti vyznačený na obale Tovaru. Ak je na predávanom Tovare, jeho obale alebo na pripojenom návode vyznačená lehota na použitie, záručná doba sa neskončí pred uplynutím tejto lehoty.
4. Predávajúci nezodpovedá za vady Tovaru, ak:

(a) Kupujúci spôsobil vadu Tovaru sám (napr. v dôsledku nesprávneho skladovania Tovaru),

(b) Kupujúci pred prevzatím Tovaru o vade Tovaru vedel, resp. bol na vadu výslovne a jasne upozornený a ak bola pre vadu Tovaru poskytnutá zľava z kúpnej ceny Tovaru,

(c) vady vznikli v záručnej dobe v dôsledku opotrebenia Tovaru spôsobeného nesprávnym či nadmerným používaním Tovaru,

(e) vady Tovaru boli spôsobené zásahom neoprávnenej osoby do Tovaru alebo jeho súčastí,

(f) ak sa Tovar reklamuje po uplynutí záručnej doby alebo inej lehoty, v rámci ktorej si má Tovar uchovať svoje špecifické vlastnosti (dátum spotreby alebo doba minimálnej trvanlivosti).

1. Zákonná záručná doba začína plynúť od momentu prevzatia Tovaru Kupujúcim. Doba od uplatnenia reklamácie až do doby, kedy bol Kupujúci povinný reklamovaný Tovar prevziať, sa do záručnej doby nezapočítava. Predávajúci je povinný vydať Kupujúcemu potvrdenie o tom, kedy právo uplatnil, ako aj o vykonaní opravy a o dobe jej trvania.
2. Kupujúci môže uplatňovať práva zo zodpovednosti za vady, len ak vytkol vadu do dvoch mesiacov od zistenia vady, najneskôr do uplynutia zákonnej záručnej doby. Reklamáciu vád Tovaru, ktorý sa rýchlo kazí, musí Kupujúci uplatniť najneskôr v deň nasledujúci po kúpe Tovaru, inak práva Kupujúceho zo zodpovednosti za vady Tovaru zaniknú.
3. Predávajúci vydá Kupujúcemu potvrdenie o prijatej reklamácii resp. vytknutí vady bezodkladne po jej riadnom uplatnení, a to písomne alebo e-mailom. Predávajúci v potvrdení o vytknutí vady uvedie lehotu, v ktorej vadu odstráni. Lehota oznámená podľa predchádzajúcej vety nesmie byť dlhšia ako 30 dní odo dňa vytknutia vady, ak dlhšia lehota nie je odôvodnená objektívnym dôvodom, ktorý Predávajúci nemôže ovplyvniť.
4. Kupujúci má právo zvoliť si odstránenie vady výmenou veci alebo opravou veci. Kupujúci si nemôže zvoliť spôsob odstránenia vady, ktorý nie je možný alebo ktorý by v porovnaní s druhým spôsobom odstránenia vady spôsobil Predávajúcemu neprimerané náklady s ohľadom na všetky okolnosti, najmä na hodnotu, ktorú by mala vec bez vady, na závažnosť vady a na skutočnosť, či by druhý spôsob odstránenia vady spôsobil Kupujúcemu značné ťažkosti. Predávajúci môže odmietnuť odstránenie vady, ak oprava ani výmena nie sú možné alebo ak by si vyžadovali neprimerané náklady s ohľadom na všetky okolnosti.
5. Predávajúci opraví alebo vymení vec v primeranej lehote (§ 507 ods. 1 Občianskeho zákonníka) po tom, čo Kupujúci vytkol vadu, bezplatne, na vlastné náklady a bez spôsobenia závažných ťažkostí Kupujúcemu s ohľadom na povahu veci a účel, na ktorý Kupujúci vec požadoval.
6. Na účely opravy alebo výmeny Kupujúci odovzdá alebo sprístupní vec Predávajúcemu. Náklady prevzatia veci znáša Predávajúci.
7. Ak Predávajúci odmietne zodpovednosť za vady, dôvody odmietnutia písomne oznámi Kupujúcemu. Ak Kupujúci znaleckým posudkom alebo odborným stanoviskom vydaným akreditovanou osobou, autorizovanou osobou alebo notifikovanou osobou preukáže zodpovednosť Predávajúceho za vadu, môže vytknúť vadu opakovane a Predávajúci nemôže odmietnuť zodpovednosť za vadu.
8. Dostupnosť Tovaru je viazaná na skladové zásoby a Predávajúci negarantuje dostupnosť Tovaru ani v prípade, že systém prostredníctvom internetového obchodu eviduje daný tovar ako „na sklade“. Po obdržaní každej Objednávky Predávajúci kontroluje aktuálny stav skladu, kedy dochádza k rezervácii objednaného Tovaru pre Kupujúceho a až následne k potvrdeniu Objednávky a uzatvoreniu kúpnej zmluvy. V prípade, že nebude možné Objednávku z akéhokoľvek dôvodu vybaviť zo strany Predávajúceho, bude o tom Kupujúci informovaný prostredníctvom e-mailu, ktorý Kupujúci uvedie v Objednávke ako kontaktnú adresu.
9. **Ochrana práv duševného vlastníctva, zneužitie internetového obchodu, dostupnosť internetového obchodu**
10. Kupujúci berie na vedomie, že softvér a ďalšie komponenty, ktoré tvoria internetový obchod, sú chránené autorským právom. Kupujúci sa zaväzuje používať internetový obchod výlučne pre vlastnú potrebu a ďalej sa zaväzuje, že nebude vykonávať žiadnu činnosť, ktorá by mohla jemu alebo tretím osobám umožniť zasahovať alebo používať (napr. ukladať, upravovať, distribuovať) softvér alebo iné komponenty, ktoré tvoria internetový obchod.
11. Kupujúci nie je oprávnený pri používaní internetového obchodu využívať mechanizmy, programové vybavenie alebo iné postupy, ktoré by mohli mať negatívny vplyv na prevádzku internetového obchodu. Internetový obchod je možné používať len v rozsahu, ktorý nepoškodzuje práva ostatných zákazníkov a je to v súlade s účelom internetového obchodu.
12. Kupujúci berie na vedomie, že Predávajúci negarantuje bezproblémovú, nepretržitú, bezchybnú a bezpečnú prevádzku internetového obchodu, kedy opak vzniká následkom technických dôvodov. Predávajúci nezodpovedá za chyby vzniknuté v dôsledku zásahu tretích osôb do internetového obchodu alebo v dôsledku jeho použitia v rozpore s jeho účelom.
13. Predávajúci nezodpovedá za prípadné škody vzniknuté v súvislosti s využívaním služieb, využívaním informácií alebo sťahovaním údajov zverejnených v internetovom obchode, t.j. za chyby, opomenutia, prerušenia, poruchy, oneskorenia, počítačové vírusy, ušlý zisk alebo stratu údajov Kupujúceho alebo akejkoľvek inej tretej osoby používajúcej internetový obchod, neoprávnený prístup k prenosom a údajom takýchto osôb, zmena takýchto údajov, ako aj iné hmotné a nehmotné straty.
14. **Ochrana osobných údajov**

Informácie o ochrane osobných údajov Kupujúceho nájdete na tomto linku ... .

1. **Záverečné ustanovenia**
2. V prípade akýchkoľvek problémov, otázok, pripomienok, podnetov a sťažností sa môže Kupujúci obrátiť na Predávajúceho zaslaním emailu na e-mailovú adresu Predávajúceho: .......@.......... alebo telefonicky na čísle: +421 .......... .
3. V prípade, že Kupujúci, ktorý je spotrebiteľom, nie je spokojný s vybavením jeho reklamácie alebo ak sa domnieva, že Predávajúci porušil jeho práva, má právo obrátiť sa na Predávajúceho so žiadosťou o nápravu (e-mailom na .......@..........). Ak Predávajúci odpovie na túto žiadosť zamietavo alebo na ňu neodpovie v lehote 30 dní od jej odoslania, Kupujúci má právo podať návrh na začatie alternatívneho riešenia sporu subjektu alternatívneho riešenia sporov (ďalej len „**subjekt ARS**“) podľa zákona č. 391/2015 Z. z.. Subjektmi ARS sú orgány a oprávnené právnické osoby podľa ustanovenia § 3 zákona 391/2015 Z. z.. Subjektom alternatívneho riešenia sporov je Slovenská obchodná inšpekcia, Bajkalská 21/A, 827 99 Bratislava 27 resp. iná príslušná oprávnená právnická osoba zapísaná v zozname subjektov alternatívneho riešenia sporov vedenom Ministerstvom hospodárstva Slovenskej republiky (zoznam je dostupný na stránke <https://www.mhsr.sk/obchod/ochrana-spotrebitela/alternativne-riesenie-spotrebitelskych-sporov-1/zoznam-subjektov-alternativneho-riesenia-spotrebitelskych-sporov-1> ). Návrh môže spotrebiteľ uplatniť spôsobom určeným podľa ustanovenia § 12 Zákona 391/2015 Z. z., prípadne na stránkach Slovenskej obchodnej inšpekcie (<http://www.soi.sk/sk/Alternativne-riesenie-spotrebitelskych-sporov.soi>)
4. Kupujúci prehlasuje, že pred vyplnením alebo zaslaním Objednávky Tovaru sa oboznámil s týmito VOP a zásadami ochrany osobných údajov, a že s nimi súhlasí.
5. Predávajúci a Kupujúci sa dohodli, že plne uznávajú komunikáciu na diaľku – telefonickú, elektronickú formu komunikácie, najmä prostredníctvom e-mailu a internetovej siete ako platnú a záväznú pre obe zmluvné strany.
6. Ak je niektoré ustanovenie VOP neplatné alebo neúčinné, alebo sa takým stane, namiesto neplatného ustanovenia si Predávajúci s Kupujúcim dohodnú takú úpravu zmluvného vzťahu, ktorá sa významom neplatnému ustanoveniu čo najviac približuje. Neplatnosťou alebo neúčinnosťou jedného ustanovenia nie je dotknutá platnosť ostatných ustanovení týchto VOP. Zmeny a doplnky kúpnej zmluvy či obchodných podmienok si vyžadujú písomnú formu.
7. Predávajúci si vyhradzuje právo kedykoľvek zmeniť alebo doplniť tieto VOP. Zmeny a doplnky VOP vstupujú do účinnosti dňom ich uverejnenia na internetovej stránke Predávajúceho. Dňom uverejnenia nových VOP strácajú predošlé VOP účinnosť. Zmeny a doplnenia VOP sa však nevzťahujú na práva a povinnosti Kupujúceho vyplývajúce z kúpnych zmlúv uzatvorených pred nadobudnutím účinnosti nových VOP. Pre vylúčenie akýchkoľvek pochybností sa stanovuje, že kúpna zmluva sa riadi vždy tou verziou VOP, ktorá je účinná v čase jej uzatvorenia.
8. Vzájomné vzťahy medzi Predávajúcim a Kupujúcim sa okrem týchto VOP riadia príslušnými všeobecne záväznými právnymi predpismi Slovenskej republiky, najmä ustanoveniami Občianskeho zákonníka, Zákona o ochrane spotrebiteľa, Zákona č. 22/2004 Z.z., Zákona č. 391/2015 Z.z. a Zákona o ochrane osobných údajov.

Tieto VOP sú platné a účinné od ....... 2025 a rušia predchádzajúce znenie VOP, ktoré nadobudlo platnosť a účinnosť od 01.01.2024.