

## Reklamačné podmienky

Toto je informačný výňatok z obchodných podmienok [www.msdekor.sk](http://www.msdekor.sk)

---

### Výroba na mieru - šitie na mieru - úprava tovaru

Upozorňujeme zákazníkov na bod 10.16. všeobecných obchodných podmienok, že pri zákazkovej šitie závesov a záclon, skracovanie závesov a záclon a ich úpravu a ostatných produktov na mieru určených osobitne pre jedného spotrebiteľa nie je možné odstúpiť od kúpnej zmluvy.

10.16. V súlade s ust. § 7 ods. 6 Zákona o ochrane spotrebiteľa pri predaji na diaľku kupujúci nemôže odstúpiť od zmluvy, ktorej predmetom sú:

- predaj tovaru zhotoveného podľa osobitných požiadaviek spotrebiteľa, tovaru vyrobeného na mieru alebo tovaru určeného osobitne pre jedného spotrebiteľa,
  - **predaj tovaru, ktorý môže byť vzhľadom na svoju povahu po dodaní neoddeliteľne zmiešaný s iným tovarom,**
  - **všetky tovary vyrobené na základe, resp. s využitím fotografickej predlohy od spotrebiteľa sú klasifikované ako tovar zhotovený podľa osobitných požiadaviek spotrebiteľa a kupujúci v takýchto prípadoch nemôže v súlade s vyššie uvedeným zákonom odstúpiť od zmluvy**
- 

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

8.1. Obchodník zodpovedá za akúkoľvek vadu, ktorú má predaný tovar v čase jeho dodania a ktorá sa prejaví do dvoch rokov od dodania tovaru. Pri použití tovaru sa môžu zmluvné strany dohodnúť na kratšej dobe zodpovednosti obchodníka za vady, nie však kratšej ako jeden rok od dodania tovaru. Ak sa vada prejaví do uplynutia tejto doby, predpokladá sa, že ide o vadu, ktorú mal tovar už v čase dodania. To neplatí ak sa preukáže opak alebo ak je tento predpoklad nezlučiteľný s povahou tovaru alebo vady.

8.2. Ak je predmetom kúpy vec s digitálnymi prvkami, pri ktorej sa má digitálny obsah dodávať alebo digitálna služba poskytovať nepretržite počas dohodnutej doby, obchodník zodpovedá za každú vadu, ktorá sa vyskytne alebo prejaví počas celej dohodnutej doby, najmenej však počas dvoch rokov od dodania veci s digitálnymi prvkami.

8.3. Ak obchodník zodpovedá za vadu predaného tovaru, kupujúci má voči nemu právo na odstránenie vady opravou alebo výmenou (§ 623 Občianskeho zákonníka), právo na primeranú zľavu z kúpnej ceny alebo právo od kúpnej zmluvy odstúpiť (§ 624 Občianskeho zákonníka)

8.4. Kupujúci môže uplatňovať práva zo zodpovednosti za vady len ak vytkol vadu do dvoch mesiacov od zistenia vady, najneskôr však do uplynutia doby zodpovednosti obchodníka za vady.

8.5. Obchodník alebo určená osoba poskytne kupujúcemu písomné potvrdenie o vytknutí vady bezodkladne po vytknutí vady kupujúcim. V potvrdení o vytknutí vady uvedie obchodník lehotu, v ktorej bude vada odstránená. Táto lehota nesmie byť dlhšia ako 30 dní odo dňa vytknutia vady, ak dlhšia lehota nie je odôvodnená objektívnym dôvodom, ktorý obchodník nemôže ovplyvniť.

8.6. Obchodník alebo určená osoba vydá kupujúcemu potvrdenie o vytknutí vady tovaru vo vhodnej forme zvolenej obchodníkom, napr. vo forme e-mailu alebo v písomnej podobe, v ktorom je povinný presne označiť vytknuté vady tovaru a ešte raz poučí kupujúceho o jeho právach, ktoré mu vyplývajú z ust. § 623 a § 624 Občianskeho zákonníka.

8.7. Kupujúci má právo zvoliť si odstránenie vady výmenou tovaru alebo opravou tovaru. Kupujúci si nemôže zvoliť spôsob odstránenia vady, ktorý nie je možný, alebo ktorý by v porovnaní s druhým spôsobom odstránenia vady spôsobil obchodníkovi neprimerané náklady s ohľadom na všetky okolnosti.

8.8. Ak ide o vadu, ktorú možno odstrániť, môže kupujúci požadovať jej bezplatné odstránenie. Obchodník vadu odstráni v primeranej lehote. Primeranou lehotou sa rozumie najkratší čas, ktorý obchodník potrebuje na posúdenie vady a na opravu alebo výmenu tovaru s prihliadnutím na povahu tovaru a povahu a závažnosť vady.

8.9. Obchodník môže odmietnuť odstránenie vady, ak oprava ani výmena nie sú možné, alebo ak by si s ohľadom na všetky okolnosti vyžadovali neprimerané náklady.

8.10. Obchodník môže odmietnuť odstránenie vady, ak oprava ani výmena nie sú možné, alebo ak by si s ohľadom na všetky okolnosti vyžadovali neprimerané náklady.

8.11. Obchodník dodá opravený tovar alebo náhradný tovar kupujúcemu na vlastné náklady rovnakým alebo obdobným spôsobom, akým mu kupujúci dodal vadný tovar, ak sa zmluvné strany nedohodnú inak. Ak kupujúci neprevzme tovar v lehote šiestich mesiacov odo dňa, kedy ju mal prevziať, môže obchodník tovar predať. Ak ide o tovar väčšej hodnoty, obchodník kupujúceho o zamýšľanom predaji vopred upovedomí a poskytne mu primeranú dodatočnú lehotu na prevzatie tovaru.

8.12. Obchodník bezodkladne po predaji vyplatí kupujúcemu výťažok z predaja tovaru po odpočítaní nákladov, ktoré účelne vynaložil na jeho úschovu a predaj, ak kupujúci uplatní právo na podiel z výťažku v primeranej lehote uvedenej obchodníkom v oznámení o zamýšľanom predaji tovaru.

8.13. Ak obchodník 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 obchodníka za vadu, môže vytknúť vadu opakovane a obchodník nemôže odmietnuť zodpovednosť za vadu.

8.14. Kupujúci má voči obchodníkovi právo na náhradu účelne vynaložených nákladov,

ktoré mu vznikli v súvislosti s vytknutím vady, za ktorú zodpovedá obchodník, a uplatnením práv zo zodpovednosti za vadu. Kupujúci musí svoje právo uplatniť u obchodníka najneskôr do dvoch mesiacov od dodania opraveného alebo náhradného tovaru, vyplatenia zľavy z ceny alebo vrátenia ceny po odstúpení od zmluvy, inak právo zanikne.

8.15. Kupujúci má právo na primeranú zľavu z kúpnej ceny, alebo môže odstúpiť od kúpnej zmluvy aj bez poskytnutia dodatočnej primeranej lehoty, ak obchodník tovar neopravil ani nevymenil, alebo obchodník odmietol vadu odstrániť na základe bodu 8.9, alebo má tovar rovnakú vadu napriek oprave alebo výmene tovaru, alebo je vada tak závažnej povahy, že odôvodňuje okamžitú zľavu z kúpnej ceny, resp. odstúpenie od zmluvy, alebo obchodník vyhlásil, resp. je to z okolností zrejmé, že vadu neodstráni v primeranej lehote alebo bez spôsobenia závažných ťažkostí pre kupujúceho.

8.16. Ak sa zmluva týka kúpy viacerých tovarov, kupujúci môže odstúpiť od nej len vo vzťahu k vadnému tovaru. Vo vzťahu k ostatným tovarom môže odstúpiť od zmluvy len ak nemožno dôvodne očakávať, že bude mať záujem ponechať si ostatné tovary bez vadného tovaru.

8.17. Kupujúci nemôže odstúpiť od kúpnej zmluvy podľa bodu 8.15, ak sa kupujúci spolupodieľal na vzniku vady, alebo ak je vada zanedbateľná.

8.18. Obchodník po odstúpení od zmluvy kupujúcim a vrátení tovaru späť obchodníkovi, vráti kupujúcemu kúpnu cenu najneskôr do 14 dní odo dňa vrátenia tovaru alebo po preukázaní, že kupujúci tovar zaslal obchodníkovi, podľa toho, ktorý okamih nastane skôr. Obchodník vráti kúpnu cenu alebo vyplatí zľavu kupujúcemu rovnakým spôsobom, aký použil kupujúci pri zaplatení kúpnej ceny, pokiaľ kupujúci výslovne nesúhlasí s iným spôsobom úhrady.

8.19. Na vybavovanie zodpovednosti za vady sa vzťahuje čl. 8 týchto obchodných podmienok. Kupujúci bol riadne oboznámený a informovaný o podmienkach a spôsobe uplatňovania zodpovednosti za vady tovaru vrátane údajov o tom, kde možno zodpovednosť za vady uplatniť tak, že umiestnil tieto obchodné podmienky na príslušnej podstránke elektronického obchodu obchodníka a kupujúci mal možnosť si ich v čase pred odoslaním objednávky prečítať.

8.20. Zodpovednosť za vady sa vzťahuje na tovar zakúpený kupujúcim od obchodníka prostredníctvom elektronického obchodu na internetovej stránke elektronického obchodu obchodníka.

8.21. Ak tovar vykazuje vady, kupujúci má právo uplatniť zodpovednosť za vady v prevádzkarni obchodníka alebo u určenej osoby tak, že doručí tovar do prevádzkarne obchodníka alebo prevádzkarne určenej osoby a doručí obchodníkovi, resp. určenej osobe prejav vôle kupujúceho uplatniť si svoje právo (ďalej len „Oznámenie o vytknutí vady“) napr. vo forme vyplneného formulára na uplatnenie zodpovednosti za vady, ktorý je umiestnený na príslušnej podstránke elektronického obchodu obchodníka.

Obchodník odporúča tovar pri jeho zasielaní poistiť. Zásielky na dobierku obchodník ani určená osoba nepreberá. Kupujúci je povinný v Oznámení o vytknutí vady pravdivo uviesť

všetky požadované informácie, najmä presne označiť druh a rozsah vady tovaru; kupujúci zároveň uvedie, ktoré zo svojich práv vyplývajúcich z ust. § 623 Občianskeho zákonníka uplatňuje. Zoznam určených osôb je uvedený na príslušnej podstránke elektronického obchodu alebo ho kupujúcemu zašle na jeho žiadosť obchodník.

8.22. Konanie týkajúce sa zodpovednosti za vady tovaru, ktorý sa dá doručiť obchodníkovi začína dňom, kedy sú splnené kumulatívne všetky nasledujúce podmienky:

a) doručenie Oznámenia o vytknutí vady tovaru obchodníkovi alebo určenej osobe,

b) doručenie tovaru od kupujúceho obchodníkovi alebo určenej osobe,

c) doručenie prístupových kódov, hesiel a pod. k tovaru obchodníkovi alebo určenej osobe, ak sú tieto údaje nevyhnutné na identifikáciu vady tovaru a opravu tovaru;

8.23. Ak je predmetom vytknutia vady tovar, ktorý sa nedá objektívne doručiť obchodníkovi alebo ktorý je pevne zabudovaný, kupujúci je okrem splnenia podmienok podľa bodov 8.22 písm. a) a c) týchto obchodných podmienok povinný poskytnúť všetku potrebnú súčinnosť na vykonanie obhliadky tovaru obchodníkom alebo treťou osobou určenou obchodníkom. Konanie týkajúce sa tovaru, ktorý sa nedá objektívne doručiť obchodníkovi alebo ktorý je pevne zabudovaný začína dňom, kedy bola vykonaná obhliadka tovaru podľa prvej vety. Ak však obchodník alebo ním určená tretia osoba napriek poskytnutej potrebnej súčinnosti zo strany kupujúceho nezabezpečí vykonanie obhliadky v primeranej lehote, najneskôr však do 10 dní od doručenia Oznámenia o vytknutí vady obchodníkovi, konanie začína dňom doručenia Oznámenia obchodníkovi.

8.24. Obchodník pri odstránení vady zabezpečí odstránenie tovaru a inštaláciu opraveného tovaru alebo náhradného tovaru, ak si to výmena alebo oprava tovaru vyžaduje.

8.25. Obchodník zodpovedá za vadu, ktorá bola spôsobená nesprávnou montážou, alebo inštaláciou tovaru, digitálneho obsahu alebo digitálnej služby v zmysle § 619 ods. 4 Občianskeho zákonníka.

8.26. Kupujúci je oprávnený rozhodnúť sa, ktoré zo svojich práv v zmysle ust. § 623 Občianskeho zákonníka uplatňuje a zároveň je povinný bezodkladne informáciu o svojom rozhodnutí doručiť obchodníkovi, resp. oprávnenej osobe. Na základe rozhodnutia kupujúceho, ktoré zo svojich práv v zmysle ust. § 623 Občianskeho zákonníka uplatňuje je obchodník alebo určená osoba povinná určiť spôsob vybavenia vytknutia zodpovednosti za vady.

8.27. Zodpovednosť sa nevzťahuje na vady, na základe ktorých si kupujúci s obchodníkom v dobe uzatvárania zmluvy dohodli zníženú cenu a o ktorých s prihliadnutím k tejto okolnosti musel kupujúci vedieť.

8.28. Obchodník nezodpovedá za vady tovaru:

- a. ak kupujúci neuplatnil svoje právo, týkajúce sa zodpovednosti obchodníka za vadu tovaru do uplynutia doby zodpovednosti obchodníka za vady tovaru,
- b. ak je vadou tovaru mechanické poškodenie tovaru spôsobené kupujúcim,
- c. ak vada tovaru vznikla používaním tovaru v podmienkach, ktoré nezodpovedajú svojou intenzitou, vlhkosťou, chemickými a mechanickými vplyvmi prirodzenému prostrediu tovaru,
- d. ak vada tovaru vznikla neodborným zaobchádzaním, obsluhou, alebo zanedbaním starostlivosti o tovar,
- e. ak vada tovaru vznikla poškodením tovaru nadmerným zaťažovaním, alebo používaním v rozpore s podmienkami uvedenými v dokumentácii alebo všeobecnými zásadami obvyklého používania tovaru,
- f. ak vada tovaru vznikla poškodením tovaru neodvratiteľnými a/alebo nepredvídateľnými udalosťami,
- g. ak vada tovaru vznikla poškodením tovaru náhodnou skazou a náhodným zhoršením,
- h. ak vada tovaru vznikla neodborným zásahom, poškodením vodou, ohňom, statickou či atmosférickou elektrinou alebo iným zásahom vyššej moci,
- i. ak vada tovaru vznikla zásahom do tovaru k tomu neoprávnenej osoby.

Ak zásielka nie je kompletná, resp. ak ide o zjavnú vadu, ktorú kupujúci mohol zistiť kontrolou zásielky pri doručení tovaru a ktorú neoznámil zástupcovi obchodníka v súlade s bodom 5.9. týchto obchodných podmienok, neskoršie vytknutie vady tohto druhu bude možné uznať len ak kupujúci preukáže, že vytknuté vady mal tovar už v čase jeho prevzatia kupujúcim.

8.29. O výsledku vybavenia vytknutia zodpovednosti za vady bude obchodník informovať kupujúceho bezprostredne po ukončení konania telefonicky alebo e-mailom a zároveň mu bude spolu s tovarom, resp. prostredníctvom e-mailu doručený doklad o vybavení vytknutia zodpovednosti za vady

8.30. Zasielané tovary športovej výživy, potraviny v darčekových košoch a krmivá pre zvieratá majú dobu minimálnej trvanlivosti viac ako 2 mesiace pred dátumom spotreby, v prípade kratšej expiračnej doby kontaktuje obchodník kupujúceho telefonicky, alebo e-mailom a zásielka je odoslaná iba so súhlasom kupujúceho.

8.31. V prípade výmeny tovaru za nový dostane kupujúci doklad, na ktorom bude uvedená informácia o výmene tovaru, a prípadné ďalšie vytknutia zodpovednosti za vady sa uplatňujú na základe kúpnej zmluvy a tohto dokladu. V prípade výmeny tovaru za nový začne plynúť záručná doba znovu od prevzatia nového tovaru, ale iba na nový tovar.

8.32. Vybavenie uplatnenej zodpovednosti za vady sa vzťahuje len na vady uvedené v Oznámení o vytknutí vady a v potvrdení o vytknutí vady tovaru podľa bodu 8.6. týchto

obchodných podmienok.

8.33. Oprávnenie kupujúceho na uplatnenie zodpovednosti za vady tovaru je po tom, ako využil svoje právo a požiadal obchodníka o odstránenie vady tovaru podľa bodu 8.3 týchto obchodných podmienok skonzumované a bez ohľadu na výsledok konania o zodpovednosti za vady bude prípadné opätovné vytknutie tej istej jedinečnej vady (nie vady rovnakého druhu) bez predloženia znaleckého odborného posudku alebo odborného stanoviska vydanými akreditovanou, autorizovanou alebo notifikovanou osobou, zamietnuté.

8.34. Ustanovenia čl. 8 týchto obchodných podmienok výslovne neplatia pre subjekty nespĺňajúce definíciu spotrebiteľa uvedenú v ust. § 52 ods. 4 Občianskeho zákonníka.

## **Príloha č. 1 - Reklamačný formulár**

(v prípade reklamácie vyplňte tento formulár)



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

10.1. Ak obchodník nemôže splniť svoje povinnosti vyplývajúce mu z kúpnej zmluvy z dôvodu vypredania zásob, nedostupnosti tovaru, alebo ak výrobca, dovozca alebo dodávateľ tovaru dohodnutého v kúpnej zmluve prerušil výrobu alebo vykonal tak závažné zmeny, ktoré znemožnili realizáciu splnenia povinností obchodníka 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 kupujúcemu v lehote určenej týmito obchodnými podmienkami, obchodník je povinný o tejto skutočnosti okamžite informovať kupujúceho a zároveň je povinný ponúknuť kupujúcemu náhradné plnenie alebo možnosť pre kupujúceho odstúpiť od kúpnej zmluvy resp. stornovať objednávku ak kúpna zmluva ešte nebola uzavretá. Stornovať objednávku môže kupujúci telefonicky alebo doručením e-mailu. V prípade, ak kupujúci v primeranej lehote neprijme náhradné plnenie ponúkané obchodníkom ani neodstúpi od kúpnej zmluvy, je obchodník oprávnený odstúpiť od kúpnej zmluvy a v prípade, ak kupujúci už uhradil kúpnu cenu alebo jej časť, obchodník je povinný vrátiť už uhradenú kúpnu cenu alebo jej časť v lehote 14 dní odo dňa doručenia odstúpenia od kúpnej zmluvy kupujúcemu. Ak obchodník nie je z vyššie uvedených dôvodov schopný dodať kupujúcemu tovar v cene, ktorá je uvedená v objednávke a túto skutočnosť oznámi

kupujúcemu pred záväznou akceptáciou objednávky, obchodník nie je povinný akceptovať návrh kupujúceho na uzavretie kúpnej zmluvy. V prípade, ak kupujúci odstúpi od kúpnej zmluvy, resp. stornuje objednávku z dôvodov uvedených v tomto bode týchto reklamačných a obchodných podmienok, je obchodník povinný vrátiť kupujúcemu už zaplatenú zálohu za tovar dohodnutý v kúpnej zmluve bez zbytočného odkladu najneskôr však v lehote 14 dní od oznámenia o odstúpení od zmluvy rovnakým spôsobom aký použil kupujúci pri svojej platbe, pokiaľ sa s kupujúcim nedohodne na inom spôsobe vrátenia bez toho aby boli kupujúcemu účtované ďalšie poplatky.

10.2. Kupujúci je oprávnený odstúpiť od kúpnej zmluvy bez udania dôvodu v súlade s ust. § 19 a nasl. Zákona v lehote 14 dní od prevzatia tovaru, resp. odo dňa uzavretia zmluvy o poskytnutí služby alebo zmluvy o dodaní digitálneho obsahu, ktorý obchodník dodáva inak ako na hmotnom nosiči, ak obchodník včas a riadne splnil informačné povinnosti podľa ust. § 15 Zákona.

10.3. Kupujúci má právo v rámci tejto lehoty po prevzatí tovar rozbaľiť a odskúšať obdobným spôsobom ako je obvyklé pri nákupe v klasickom „kamennom“ obchode, a to v rozsahu potrebnom na zistenie povahy, vlastností a funkčnosti tovaru.

10.4. Lehota na odstúpenie od zmluvy začína plynúť v deň, keď kupujúci alebo ním určená tretia osoba s výnimkou dopravcu prevezme všetky časti objednaného tovaru, alebo ak sa

a) tovary objednané kupujúcim v jednej objednávke dodávajú oddelene, odo dňa prevzatia tovaru, ktorý bol dodaný ako posledný,

b) dodáva tovar pozostávajúci z viacerých dielov alebo kusov, odo dňa prevzatia posledného dielu alebo posledného kusu,

c) na základe zmluvy tovar dodáva opakovane počas vymedzeného obdobia, odo dňa prevzatia prvého dodaného tovaru.

10.5. Kupujúci môže odstúpiť od kúpnej zmluvy, predmetom ktorej je kúpa tovaru aj pred začatím plynutia lehoty na odstúpenie od zmluvy.

10.6. Kupujúci môže uplatniť právo na odstúpenie od zmluvy uzavretej na diaľku v listinnej podobe alebo v podobe zápisu na inom trvanlivom médiu. Kupujúci môže použiť vzorový formulár na odstúpenie od zmluvy, ktorý tvorí prílohu č. 1 týchto obchodných podmienok.

10.7. Odstúpenie od kúpnej zmluvy podľa prechádzajúceho bodu týchto obchodných podmienok musí obsahovať informácie, na základe ktorých obchodník dokáže jednoznačne a bez akýchkoľvek pochybností identifikovať objednávku a produkt, ktorý chce zákazník vrátiť. Takými sú napr. aj informácie požadované vo vzorovom formulári na odstúpenie od kúpnej zmluvy, ktorý tvorí prílohu č. 1 týchto obchodných podmienok: identifikácia kupujúceho, dátum prípadne číslo objednávky, názov a špecifikáciu tovaru. Odporúčame uviesť aj preferovaný spôsob, akým má obchodník vrátiť už prijaté plnenie, najmä číslo účtu a/alebo poštovú adresu kupujúceho.

10.8. Obchodník je povinný bezodkladne po doručení oznámenia o odstúpení od zmluvy poskytnúť kupujúcemu potvrdenie o jeho doručení na trvanlivom médiu, ak kupujúci

odstúpil od zmluvy použitím osobitnej funkcie alebo formulára na odstúpenie od zmluvy, ktoré sú dostupné v on-line rozhraní obchodníka.

10.9. Ak kupujúci odstúpi od kúpnej zmluvy, zrušuje sa od začiatku aj každá doplnková zmluva súvisiaca s kúpnu zmluvou, od ktorej kupujúci odstúpil. To neplatí, ak sa zmluvné strany výslovne dohodnú na ďalšom trvaní doplnkovej zmluvy. Od kupujúceho nie je možné požadovať žiadne náklady alebo iné platby v súvislosti so zrušením doplnkovej zmluvy okrem úhrady nákladov a platieb uvedených v ust. § 21 ods. 3 a 5, a v ust. § 22 ods. 3 Zákona a ceny za službu, ak je predmetom zmluvy poskytnutie služby a došlo k úplnému poskytnutiu služby.

10.10. Kupujúci je povinný bez zbytočného odkladu, najneskôr však v lehote do 14 dní odo dňa odstúpenia od kúpnej zmluvy zaslať tovar späť na adresu sídla prevádzkovateľa alebo ho odovzdať obchodníkovi alebo osobe poverenej obchodníkom na prevzatie tovaru. To neplatí, ak obchodník navrhol, že si tovar vyzdvihne osobne alebo prostredníctvom ním poverenej osoby. Lehota podľa prvej vety tohto bodu týchto obchodných podmienok sa považuje za zachovanú, ak bol tovar odovzdaný na prepravu najneskôr v posledný deň lehoty.

10.11. Kupujúci je povinný doručiť obchodníkovi tovar kompletný vrátane kompletnej dokumentácie, nepoškodený, podľa možnosti v originálnom obale a nepoužívaný.

10.12. Odporúča sa tovar poistiť. Zásielky na dobierku obchodník nepreberá. Obchodník je povinný bez zbytočného odkladu, najneskôr do 14 dní odo dňa doručenia oznámenia o odstúpení od zmluvy vrátiť kupujúcemu všetky platby, ktoré od neho prijal na základe kúpnej zmluvy alebo v súvislosti s ňou vrátane nákladov na dopravu, dodanie a poštovné a iných nákladov a poplatkov. Obchodník nie je povinný vrátiť kupujúcemu platby podľa tohto bodu týchto obchodných podmienok pred tým, ako mu je doručený tovar alebo kým kupujúci nepreukáže zaslanie tovaru späť obchodníkovi, ibaže obchodník navrhne, že si tovar vyzdvihne osobne alebo prostredníctvom ním poverenej osoby.

10.13. Odporúča sa tovar poistiť. Zásielky na dobierku obchodník nepreberá. Obchodník je povinný bez zbytočného odkladu, najneskôr do 14 dní odo dňa doručenia oznámenia o odstúpení od zmluvy vrátiť kupujúcemu všetky platby, ktoré od neho prijal na základe kúpnej zmluvy alebo v súvislosti s ňou vrátane nákladov na dopravu, dodanie a poštovné a iných nákladov a poplatkov. Obchodník nie je povinný vrátiť kupujúcemu platby podľa tohto bodu týchto obchodných podmienok pred tým, ako mu je doručený tovar alebo kým kupujúci nepreukáže zaslanie tovaru späť obchodníkovi, ibaže obchodník navrhne, že si tovar vyzdvihne osobne alebo prostredníctvom ním poverenej osoby.

10.14. Obchodník nie je povinný uhradiť kupujúcemu dodatočné náklady, ak si kupujúci výslovne zvolil iný spôsob dodania ako je najlacnejší bežný spôsob dodania ponúkaný obchodníkom. Dodatočnými nákladmi sa rozumie rozdiel medzi nákladmi na dodanie, ktoré si zvolil kupujúci a nákladmi na najlacnejší spôsob dodania ponúkaný obchodníkom.

10.15. V prípade, že kupujúci odstúpi od zmluvy a doručí predávajúcemu tovar, ktorý je používaný, poškodený alebo neúplný, zaväzuje sa kupujúci uhradiť predávajúcemu:

a) hodnotu, o ktorú sa znížila hodnota tovaru v zmysle ust. § 457 Občianskeho zákonníka v skutočnej výške

b) náklady, ktoré vznikli predávajúcemu v súvislosti s opravou tovaru a jeho uvedením do pôvodného stavu kalkulované podľa cenníka pre pozáručný servis tovaru.

Kupujúci je povinný v zmysle tohto bodu reklamačných a obchodných podmienok predávajúcemu uhradiť náhrady najviac vo výške rozdielu medzi kúpnu cenou tovaru a hodnotou tovaru v čase odstúpenia od kúpnej zmluvy.

10.16. Kupujúci zodpovedá za zníženie hodnoty tovaru, ktoré vzniklo v dôsledku takého zaobchádzania s tovarom, ktoré je nad rámec zaobchádzania potrebného na zistenie vlastností a funkčnosti tovaru. Kupujúci nezodpovedá za zníženie hodnoty tovaru, ak si obchodník nesplnil informačnú povinnosť o práve kupujúceho odstúpiť od zmluvy podľa § 15 ods. 1 písm. f) Zákona.

10.17. Obchodník je povinný vrátiť kupujúcemu kúpnu cenu za tovar rovnakým spôsobom, aký použil kupujúci pri svojej platbe, pokiaľ sa s kupujúcim nedohodne na inom spôsobe vrátenia platieb bez toho, aby kupujúcemu v tejto súvislosti boli účtované ďalšie poplatky.

10.18. V prípade, že kupujúci odstúpi od zmluvy a doručí obchodníkovi tovar, ktorý je používaný, poškodený alebo neúplný, zaväzuje sa kupujúci uhradiť obchodníkovi:

- a. hodnotu, o ktorú sa znížila hodnota tovaru v zmysle ust. § 457 Občianskeho zákonníka v skutočnej výške
- b. náklady, ktoré vznikli obchodníkovi v súvislosti s opravou tovaru a jeho uvedením do pôvodného stavu kalkulované podľa cenníka pre pozáručný servis tovaru.

Kupujúci je povinný v zmysle tohto bodu obchodných podmienok uhradiť obchodníkovi náhrady najviac vo výške rozdielu medzi kúpnu cenou tovaru a hodnotou tovaru v čase odstúpenia od kúpnej zmluvy.

10.19. Jednostranné započítanie pohľadávok obchodníka a kupujúceho, ktoré vzniknú odstúpením od zmluvy podľa § 19 ods. 1 Zákona sa zakazuje.

10.20. V súlade s ust. § 19 ods. 1 Zákona kupujúci nemôže odstúpiť od zmluvy, ktorej predmetom sú:

- dodanie tovaru vyrobeného podľa špecifikácií kupujúceho alebo tovaru vyrobeného na mieru,
- dodanie tovaru, ktorý podlieha rýchlemu zníženiu kvality alebo skaze,
- dodanie 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,
- dodanie zvukových záznamov, obrazových záznamov, audiovizuálnych záznamov alebo softvéru predávaných v ochrannom obale, ktorý bol po dodaní porušený,

- dodanie tovaru, ktorý vzhľadom na svoju povahu môže byť po dodaní neoddeliteľne zmiešaný s iným tovarom,
- dodanie digitálneho obsahu inak ako na hmotnom nosiči, ak sa jeho poskytovanie začalo s výslovným súhlasom kupujúceho a kupujúci vyhlásil, že bol riadne poučený o tom, že vyjadrením tohto súhlasu stráca právo na odstúpenie od zmluvy začatím dodávania digitálneho obsahu, a obchodník poskytol o tom kupujúcemu potvrdenie,
- poskytnutie služby, ak sa jej poskytovanie začalo s výslovným súhlasom kupujúceho a kupujúci vyhlásil, že bol riadne poučený o tom, že vyjadrením tohto súhlasu stráca právo na odstúpenie od zmluvy po plnom poskytnutí služby, a ak došlo k úplnému poskytnutiu služby,
- **všetky tovary vyrobené na základe, resp. s využitím fotografickej predlohy od spotrebiteľa sú klasifikované ako tovar zhotovený podľa osobitných požiadaviek spotrebiteľa a kupujúci v takýchto prípadoch nemôže v súlade s vyššie uvedeným zákonom odstúpiť od zmluvy**

10.21. Ustanovenia čl. 10 týchto obchodných podmienok výslovne neplatia pre subjekty nespĺňajúce definíciu spotrebiteľa uvedenú v ust. § 52 ods. 4 Občianskeho zákonníka

## 11. Záverečné ustanovenia

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

11.2. Zmluvné strany sa dohodli, že komunikácia medzi nimi bude uskutočňovaná vo forme e-mailových správ.

11.3. Na vzťahy neupravené týmito obchodnými podmienkami sa vzťahujú príslušné ustanovenia Občianskeho zákonníka, Zákona, 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 a Zákona.

11.4. Spotrebiteľ má právo podať obchodníkovi žiadosť o nápravu, ak medzi spotrebiteľom a obchodníkom vznikne spor z uplatnenia práv zo zodpovednosti za vady alebo ak sa spotrebiteľ domnieva, že obchodník porušil iné práva spotrebiteľa. Ak obchodník na žiadosť o nápravu odpovie zamietavo alebo na ňu neodpovie do 30 dní odo dňa jej odoslania, spotrebiteľ má právo podať návrh na začatie alternatívneho riešenia svojho sporu podľa ustanovenia § 12 zákona č. 391/2015 Z. z. o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov a o zmene a doplnení niektorých zákonov. Príslušným subjektom na alternatívne riešenie spotrebiteľských sporov s obchodníkom je Slovenská obchodná inšpekcia P.O.Box 29, Bajkalská 21/A, 827 99 Bratislava, [www.soi.sk](http://www.soi.sk) alebo 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>); spotrebiteľ má právo voľby, na ktorý z uvedených subjektov alternatívneho riešenia spotrebiteľských sporov sa obráti.

11.5. Spotrebiteľ môže na podanie návrhu na alternatívne riešenie svojho sporu využiť platformu pre riešenie sporov on-line, ktorá je dostupná na webovej stránke <http://ec.europa.eu/consumers/odr/>.

11.6. Tieto obchodné podmienky nadobúdajú účinnosť voči kupujúcemu uzavretím kúpnej zmluvy.

11.7. Kupujúci bude pred odoslaním objednávky vyzvaný, aby zaškrtnutím políčka potvrdil, že sa s týmito obchodnými podmienkami oboznámil, prečítal ich, porozumel ich obsahu a v celom rozsahu s nimi súhlasí.

## Príloha č. 1 - Formulár na odstúpenie od zmluvy

(vyplňte a zašlite tento formulár len v prípade, že si želáte odstúpiť od zmluvy)



---

## Príloha č. 2

Poučenie o uplatnení práva kupujúceho na odstúpenie od kúpnej zmluvy

### 1. Právo na odstúpenie od kúpnej zmluvy

Ak nakupujete ako spotrebiteľ, máte právo odstúpiť od tejto kúpnej zmluvy bez uvedenia dôvodu v lehote 14 dní.

Lehota na odstúpenie od zmluvy uplynie po 14 dňoch odo dňa keď Vy alebo Vami určená tretia osoba s výnimkou dopravcu prevezmete tovar, resp. odo dňa uzavretia zmluvy o poskytnutí služby alebo odo dňa uzavretia zmluvy o dodaní digitálneho obsahu inak ako na hmotnom nosiči. Pri uplatnení práva na odstúpenie od kúpnej zmluvy nás informujte o svojom rozhodnutí odstúpiť od tejto kúpnej zmluvy jednoznačným vyhlásením (napríklad listom zaslaným poštou, faxom alebo e-mailom) na adrese DIMEX – SLOVENSKO, s.r.o., Robotnícka 2, 036 01 Martin

Tel.: 0917 30 10 30, tel.: 043/ 400 14 14, e-mail: [objednavky@dimex.sk](mailto:objednavky@dimex.sk)

Na tento účel môžete použiť vzorový formulár na odstúpenie od kúpnej zmluvy, ktorý sme Vám odoslali alebo zaslali, a ktorý sa nachádza ako príloha č. 1 obchodných podmienok. Jeho použitie však nie je povinné. V prípade záujmu máte možnosť vyplniť a zaslať vzorový formulár na odstúpenie od kúpnej zmluvy alebo akékoľvek iné

jednoznačné vyhlásenie o odstúpení od kúpnej zmluvy aj elektronicky prostredníctvom webového sídla nášho internetového obchodu [www.dimex.sk](http://www.dimex.sk). Ak využijete túto možnosť, prijatie odstúpenia od kúpnej zmluvy Vám bezodkladne potvrdíme e-mailom, resp. na inom trvanlivom médiu.

Lehota na odstúpenie od kúpnej zmluvy je zachovaná, ak zašlete oznámenie o uplatnení práva na odstúpenie od kúpnej zmluvy pred tým, ako uplynie lehota na odstúpenie od kúpnej zmluvy. Ak je predmetom kúpnej zmluvy kúpa tovaru, môžete od kúpnej zmluvy odstúpiť aj pred začatím plynutia lehoty na odstúpenie od zmluvy.

## 2. Dôsledky odstúpenia od zmluvy

Po odstúpení Vám vrátíme všetky platby, ktoré ste uhradili v súvislosti s uzavretím kúpnej zmluvy, najmä kúpnu cenu vrátane nákladov na doručenie tovaru k Vám. To sa nevzťahuje na dodatočné náklady, ak ste si zvolili iný druh doručenia, ako je najlacnejší bežný spôsob doručenia, ktorý ponúkame. Platby Vám budú najneskôr do 14 dní odo dňa, keď nám bude doručené Vaše oznámenie o odstúpení od tejto kúpnej zmluvy. Ich úhrada bude uskutočnená rovnakým spôsobom, aký ste použili pri Vašej platbe, pokiaľ ste výslovne nesúhlasili s iným spôsobom platby, a to bez účtovania akýchkoľvek ďalších poplatkov.

S vrátením platby môžeme čakať do vrátenia tovaru späť na našu adresu, alebo do preukázania, že ste tovar odoslali späť, podľa toho, čo nastane skôr.

Zašlite nám tovar späť alebo ho prineste na adresu sídla spoločnosti bez zbytočného odkladu a v každom prípade najneskôr do 14 dní odo dňa uplatnenia práva na odstúpenie od zmluvy. Lehota sa považuje za zachovanú, ak tovar odošlete späť pred uplynutím 14-dňovej lehoty. Priame náklady na vrátenie tovaru znášate Vy.

Upozorňujeme Vás, že v prípade odstúpenia od kúpnej zmluvy zodpovedáte za akékoľvek zníženie hodnoty tovaru v dôsledku zaobchádzania s ním v čase od jeho prevzatia do momentu jeho vrátenia iným spôsobom, než aký je potrebný na zistenie povahy, vlastností a funkčnosti tovaru.

Ak ste požiadali o začatie poskytovania služby počas lehoty na odstúpenie od zmluvy, máte povinnosť uhradiť nám cenu za skutočne poskytnuté plnenie do dňa, kedy ste nám oznámili Vaše rozhodnutie odstúpiť od tejto zmluvy.