

# Všeobecné obchodné a reklamačné podmienky

## I. Základné informácie

1. Tieto obchodné podmienky sa vzťahujú na zmluvy uzatvorené na diaľku v e-shope [www.wiktoriask.sk](http://www.wiktoriask.sk) medzi predávajúcim a kupujúcim podľa Zákona č. 102/2014 Z. z. o ochrane spotrebiteľa pri predaji tovaru alebo poskytovaní služieb na základe zmluvy uzavretej na diaľku.
2. Predávajúcim je: Viktória Voľanská firma W I K A, sídlom: 04801 Rožňava, Bočná 2030/5, miestom podnikania: 04801 Rožňava, Bočná 2030/5. IČO 37340697. Tel. 0910 993 604, e-mail: [volanska.wiky@gmail.com](mailto:volanska.wiky@gmail.com). Zapísaný v Obchodnom registri
3. Kupujúcim je spotrebiteľ, t.j. fyzická osoba, ktorá pri uzatváraní a plnení spotrebiteľskej zmluvy nekoná v rámci predmetu svojej podnikateľskej činnosti zamestnania alebo povolania. **Nákup uskutočnený podnikateľským subjektom sa riadi podľa Obchodného zákonníka č. 513/1991 Zb.**
4. **Orgánom dozoru pre ochranu spotrebiteľa je Inšpektorát SOI pre Košický kraj, Vrátna č. 3, 043 79 Košice 1.**

## II. Objednávka a uzavretie zmluvy

1. Odoslanie vyplnenej objednávky kupujúcim sa považuje za návrh na uzavretie zmluvy podľa Občianskeho zákonníka, na základe ponuky predávajúceho v e-shope. **K uzavretiu zmluvy dochádza potvrdením objednávky zo strany predávajúceho.**

## III. Ceny tovaru

1. Všetky ceny produktov v e-shope sú **konečné, vrátane všetkých daní. Predávajúci nieje platiteľom DPH.** Cena produktu nezahŕňa náklady na doručenie. Tie sú uvedené na stránke <https://www.wiktoriask.sk/doprava/> a v nákupnom košíku ešte pred dokončením objednávky, kde kupujúci vidí aj celkovú cenu objednávky vrátane nákladov na dodanie tovaru.

## IV. Platba za tovar

1. Predávajúci akceptuje platbu za objednaný tovar spôsobmi, ktoré sú uvedené na stránke <https://www.wiktoriask.sk/vratenie-tovaru/>.
2. **Súčasťou objednávky v e-shope je povinnosť kupujúceho zaplatiť cenu predávajúcemu za objednaný tovar.**

## V. Dodanie tovaru

1. Ak nie je dodacia lehota uvedená pri produkte, platí, že predávajúci dodá kupujúcemu tovar najneskôr **do 30 dní.**

2. Tovar sa považuje za prevzatý kupujúcim okamihom, keď kupujúci alebo ním určená tretia osoba (s výnimkou dopravcu) prevezme **všetky časti** objednaného tovaru.

## **VII. Vrátenie tovaru – odstúpenie od zmluvy bez udania dôvodu**

1. **Kupujúci je oprávnený odstúpiť od zmluvy bez udania dôvodu do 14 dní odo dňa prevzatia tovaru. Toto právo môže využiť len spotrebiteľ.**
2. Tovar sa považuje za prevzatý kupujúcim okamihom, keď kupujúci alebo ním určená tretia osoba s výnimkou dopravcu **prevezme všetky časti objednaného tovaru.**
3. Kupujúci môže odstúpiť od zmluvy, predmetom ktorej je dodanie tovaru, **aj pred začatím plynutia lehoty na odstúpenie od zmluvy.**
4. **Kupujúci nemôže odstúpiť od zmluvy, predmetom ktorej je:** predaj tovaru zhotoveného podľa osobitných požiadaviek spotrebiteľa, tovaru vyrobeného na mieru alebo tovaru určeného osobitne pre jedného spotrebiteľa, vykonanie naliehavých opráv alebo údržby, o ktoré spotrebiteľ výslovne požiadal predávajúceho; to neplatí pre zmluvy o službách a zmluvy, ktorých predmetom je predaj iného tovaru ako náhradných dielov potrebných na vykonanie opravy alebo údržby, ak boli uzavreté počas návštevy predávajúceho u spotrebiteľa a spotrebiteľ si tieto služby alebo tovary vopred neobjednal.
5. Kupujúci môže uplatniť právo na odstúpenie zmluvy v **písomnej podobe** alebo na inom **trvalom nosiči (napr. e-mailom)**, prípadne **odoslaním vyplneného formulára**, ktorý je dostupný na spodku stránky obchodné všeobecné obchodné a reklamačné podmienky.
6. Právo na odstúpenie od zmluvy je možné uplatniť odoslaním oznámenia o odstúpení od zmluvy aj v **posledný deň 14-dňovej lehoty.**
7. Po doručení oznámenia o odstúpení od zmluvy predávajúci vráti **najneskôr do 14 dní** kupujúcemu všetky platby, ktoré od neho prijal na základe zmluvy alebo v súvislosti s ňou, vrátane nákladov na dopravu, dodanie a poštovné a iných nákladov a poplatkov. Predávajúci vráti platbu rovnakým spôsobom, ako kupujúci použil pri svojej platbe. Kupujúci sa môže s predávajúcim dohodnúť aj na inom spôsobe vrátenia platby.
8. 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.
9. Pri odstúpení od zmluvy predávajúci nie je povinný vrátiť kupujúcemu platby pred tým, ako mu je tovar doručený alebo kým kupujúci nepreukáže zaslanie tovaru späť predávajúcemu a to na adresu **Bočná 5, 04801**

**Rožňava**, ibaže predávajúci navrhne, že si tovar vyzdvihne osobne alebo prostredníctvom ním poverenej osoby.

10. Kupujúci je povinný najneskôr **do 14 dní** odo dňa odstúpenia od zmluvy zaslať tovar späť alebo ho odovzdať predávajúcemu alebo osobe poverenej predávajúcim na prevzatie tovaru. Táto lehota sa považuje za zachovanú, ak bol tovar odovzdaný na prepravu najneskôr v posledný deň lehoty.
11. Pri odstúpení od zmluvy znáša kupujúci iba náklady na vrátenie tovaru predávajúcemu alebo osobe poverenej predávajúcim na prevzatie tovaru a aj náklady na vrátenie tovaru, ktorý vzhľadom na jeho povahu nie je možné vrátiť prostredníctvom pošty.
12. 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.
13. Kupujúci má po doručení tovaru možnosť odskúšať jeho funkčnosť, nemôže však tovar používať, ak odstupuje od zmluvy. Na účely zistenia povahy, charakteristík a funkčnosti tovaru by mal spotrebiteľ s tovarom manipulovať a skontrolovať ho len takým spôsobom, akým by mu to bolo umožnené v „kamennom“ obchode. Od kupujúceho sa vyžaduje, aby počas lehoty na odstúpenie od zmluvy s tovarom manipuloval a kontroloval ho s náležitou starostlivosťou.

## **VIII. Alternatívne riešenie sporov**

1. Nakupujúci – spotrebiteľ – má právo obrátiť sa na predávajúceho so žiadosťou o nápravu (napríklad e-mailom), ak nie je spokojný so spôsobom, ktorým predávajúci vybavil jeho reklamáciu alebo ak sa domnieva, že predávajúci porušil jeho spotrebiteľské práva. Ak predávajúci odpovie na túto žiadosť zamietavo alebo na ňu neodpovie **do 30 dní** od jej odoslania, spotrebiteľ má právo podať návrh na začatie **alternatívneho riešenia sporu subjektu alternatívneho riešenia sporov** (ďalej len subjekt ARS) podľa zákona 391/2015 Z.z. ARS subjektami sú orgány a oprávnené právnické osoby podľa §3 zákona 391/2015 Z.z. Zoznam subjektov ARS je možné nájsť na stránke Ministerstva hospodárstva SR [www.mhsr.sk](http://www.mhsr.sk). Návrh môže spotrebiteľ podať spôsobom určeným podľa §12 Zákona 391/2015 Z.z.
2. Spotrebiteľ môže podať sťažnosť aj prostredníctvom platformy alternatívneho riešenia sporov RSO, ktorá je dostupná online na <https://ec.europa.eu/consumers/odr/main/index.cfm>.
3. Alternatívne riešenie sporov môže využiť len spotrebiteľ – fyzická osoba, ktorá pri uzatváraní a plnení spotrebiteľskej zmluvy nekoná v rámci predmetu svojej podnikateľskej činnosti, zamestnania alebo povolania. Alternatívne riešenie sporov sa týka len sporu medzi spotrebiteľom a predávajúcim, vyplývajúceho zo spotrebiteľskej zmluvy alebo súvisiaceho so spotrebiteľskou zmluvou. Alternatívne riešenie sporov sa týka len zmlúv uzatvorených na diaľku. Alternatívne riešenie sporov sa netýka sporov, kde

hodnota sporu neprevyšuje sumu 20 EUR. Subjekt ARS môže od spotrebiteľ'a požadovať úhradu poplatku za začatie alternatívneho riešenia sporu maximálne do výšky 5 EUR s DPH.

## IX. Ochrana osobných údajov

1. Účelom spracovania osobných údajov je ich využitie na **plnenie spotrebiteľskej zmluvy**, ktorú predávajúci uzatvára s kupujúcim vytvorením objednávky v tomto internetovom obchode. Táto spotrebiteľská zmluva je zároveň právnym základom pre spracúvanie osobných údajov kupujúceho. Poskytnutie osobných údajov kupujúceho je **zmluvnou požiadavkou, ktorá je potrebná na uzavretie zmluvy. Poskytnutie osobných údajov je podmienkou pre nákup v e-shope predávajúceho**. Ak kupujúci neposkytne všetky požadované osobné údaje predávajúcemu, **môže to mať za následok neuzavretie kúpnej zmluvy**.
2. Predávajúci pri spracovaní osobných údajov postupuje v zmysle Zákona č. 18/2018 o ochrane osobných údajov a spracúva iba osobné údaje nevyhnutné na uzavretie spotrebiteľskej zmluvy.
3. **Predávajúci spracúva bežné osobné údaje kupujúceho.**
4. Osobné údaje kupujúceho sú v informačnom systéme predávajúceho uchovávané **po dobu 10 rokov**.
5. Kupujúci má právo a možnosť aktualizovať osobné údaje v online režime na web stránke internetového obchodu, v zákazníckej sekcii, po prihlásení, alebo inou formou (e-mailom, písomne).
6. Osobné údaje môžu byť pre účely plnenia spotrebiteľskej zmluvy **poskytnuté tretím stranám – doručovacím spoločnostiam (kuriérom) a spoločnosti, ktorá spracúva účtovné doklady**.
7. **Osobné údaje kupujúceho sa nezverejňujú.**
8. Predávajúci môže poskytnúť osobné údaje zákazníka (v rozsahu: e-mailová adresa) spoločnosti Heureka Shopping s.r.o., výlučne pre účely programu „Overené zákazníkmi“, pre získanie spätnej väzby od kupujúceho v súvislosti s uskutočneným nákupom v e-shope predávajúceho.
9. **Predávajúci môže spracúvať osobné údaje na marketingové účely** (napríklad pre odosielanie newslettera alebo e-mailov o novinkách, zľavách, akciách a pod.) aj bez predchádzajúceho súhlasu kupujúceho. Pre tento účel predávajúci spracúva **nevyhnutné údaje, ktorými sú meno, priezvisko a e-mailová adresa kupujúceho**. Ak kupujúci nesúhlasí so spracovaním údajov na marketingové účely, **svoj nesúhlas môže kupujúci kedykoľvek vyjadriť napríklad odoslaním správy na e-mailovú adresu predávajúceho so žiadosťou o odhlásenie z newslettera alebo kliknutím na link uvedený v e-mailovej správe**. Osobné údaje využívané na marketingové účely nebudú poskytnuté tretím stranám, taktiež nebudú zverejnené.
10. Kupujúci má právo získať od predávajúceho potvrdenie o tom, aké osobné údaje kupujúceho sa spracúvajú v e-shope predávajúceho. Kupujúci má

právo získať prístup k takýmto údajom a tiež informácie na aký účel sa spracúvajú, aké kategórie údajov sa spracúvajú, komu sa osobné údaje poskytujú, ako dlho sa osobné údaje uchovávajú, či existuje automatizované individuálne rozhodovanie vrátane profilovania.

11. Prvé poskytnutie vyššie uvedených osobných údajov kupujúcemu je bezplatné. Opakované poskytnutie osobných údajov, o ktoré kupujúci požiada, bude spoplatnené ako administratívny **poplatok vo výške 5€**.
12. Kupujúci môže od predávajúceho požadovať opravu alebo doplnenie neúplných osobných údajov, ktoré sa týkajú kupujúceho. Kupujúci môže žiadať vymazanie jeho osobných údajov alebo obmedzenia spracovania týchto údajov. Kupujúci môže aj namietat' spracúvanie osobných údajov.
13. Spracúvanie osobných údajov kupujúceho je nevyhnutné aj na účely archivácie (pre splnenie povinnosti predávajúceho na základe právnych predpisov SR, napríklad uchovávanie účtovných dokladov po dobu 10 rokov). **Ak bude kupujúci žiadať o vymazanie osobných údajov, ktoré sa spracúvajú v súvislosti s kúpnuou zmluvou, jeho žiadosť môže byť zamietnutá.**
14. Kupujúci má právo, aby predávajúci obmedzil spracúvanie jeho osobných údajov, ak **kupujúci namietá správnosť osobných údajov, a to počas obdobia umožňujúceho predávajúcemu overiť správnosť osobných údajov.**
15. Kupujúci má právo získať osobné údaje, ktoré sa ho týkajú a ktoré poskytol predávajúcemu, v štruktúrovanom, bežne používanom a strojovo čitateľnom formáte. Kupujúci má právo preniesť tieto osobné údaje inému prevádzkovateľovi, ak je to technicky možné.
16. Kupujúci má právo namietat', ak sa jeho osobné údaje spracúvajú na účely priameho marketingu. Rovnako môže namietat', ak sa jeho osobné údaje spracúvajú na účely oprávneného záujmu predávajúceho.
17. Kupujúci pri podozrení, že jeho osobné údaje sa neoprávnene spracúvajú, môže podať Úradu na ochranu osobných údajov návrh na začatie konania o ochrane osobných údajov.
18. **Vyššie uvedené informácie o ochrane osobných údajov sa týkajú aj predzmluvných vzťahov (t.j. registrácia v e-shope za účelom budúceho nákupu alebo napríklad vyžiadanie dopytu, cenovej ponuky či informácií o tovare a službách predávajúceho).**
19. S cieľom zabezpečiť riadne fungovanie internetového obchodu môže predávajúci ukladať na zariadení kupujúceho malé dátové súbory – cookies, vďaka ktorým si internetový obchod môže na určitý čas uchovávať údaje o činnosti a nastaveniach (napr. prihlasovacie meno, jazyk, veľkosť písma a pod.). Internetový obchod predávajúceho používa súbory cookies na zapamätanie si používateľských nastavení kupujúceho a pre nevyhnutnú funkcionálnosť internetového obchodu, prípadne na marketingové účely. Kupujúci môže všetky súbory cookies uložené v jeho zariadení vymazať a prípadne internetový prehliadač vo svojom zariadení nastaviť tak, aby znemožnil ich ukladanie. V takom prípade bude kupujúci pri opakovanej

návšteve internetového obchodu pravdepodobne musieť manuálne upravovať niektoré nastavenia a niektoré služby alebo funkcie internetového obchodu nemusia byť funkčné.

**V Rožňave dňa 15.11.2018**