

# VŠEOBECNÉ OBCHODNÉ PODMIENKY – ver. 09012018

## 1. Všeobecné ustanovenia

1.1. Zverejnené obchodné podmienky upravujú práva a povinnosti zmluvných strán vyplývajúce z kúpnej zmluvy uzatvorenej medzi

predávajúcim, ktorým je

**DEKOR POINT, s.r.o.**, Ľ. Štúra 20, 077 01 Kráľovský Chlmec

IČO: 36831301

DIČ: 2022442301

IČ DPH: SK2022442301

Spoločnosť je zapísaná v Obchodnom registri Okresného súdu Košice I, oddiel: Sro, vložka číslo: 20377/V

<http://orsr.sk/vypis.asp?ID=106128&SID=4&P=0>

(ďalej len "**predávajúci**")

a kupujúcim, ktorej predmetom je kúpa a predaj tovaru na internetovej stránke elektronického obchodu predávajúceho.

### **Kontaktné údaje predávajúceho:**

**DEKOR POINT, s.r.o.**, Ľ. Štúra 20, 077 01 Kráľovský Chlmec

tel.: 0908/543 743

e-mail: [info@kreamax.sk](mailto:info@kreamax.sk)

[www.kreamax.sk](http://www.kreamax.sk)

**Orgán dozoru:** Slovenská obchodná inšpekcia (SOI)

**Inšpektorát SOI pre Košický kraj**

odbor technickej kontroly výrobkov a ochrany spotrebiteľa

tel. č.: 055/6220 781

fax. č.: 055/ 6224 547

e-mail: [ke@soi.sk](mailto:ke@soi.sk)

1.2. Tieto všeobecné obchodné podmienky (ďalej len "**VOP**") upravujú vzťahy medzi predávajúcim a kupujúcim v oblasti predaja tovaru a poskytovania služieb v súlade so zákonom č. 102/2014 Z.z. novelou 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 "**ZOS**").

Kupujúcim môže byť fyzická, alebo právnická osoba, ktorá je zapísaná v obchodnom registri, alebo podniká na základe živnostenského oprávnenia, alebo iných špecifických predpisov (ďalej len "**podnikateľ**"). Právne vzťahy predávajúceho s podnikateľom výslovne neupravené týmito podmienkami, alebo zmluvou medzi predávajúcim a kupujúcim sa riadia príslušnými

ustanoveniami zákona č. 513/1991 Zb., Obchodného zákonníka, v platnom znení, a súvisiacimi predpismi. **Tieto VOP sa nevzťahujú na právne vzťahy, v ktorých kupujúcim nie je spotrebiteľ.**

Kupujúcim môže byť fyzická osoba, ktorá nakupuje tovar, alebo využíva ponúkané služby nekonajúca v rámci predmetu svojej podnikateľskej činnosti, zamestnania alebo povolania. (ďalej „**spotrebiteľ**“ alebo „**kupujúci**“).

1.3. Zmluvné strany sa dohodli, že kupujúci odoslaním objednávky predávajúcemu potvrdzuje, že sa dostatočným spôsobom oboznámil a súhlasí s týmito **VOP** ako aj reklamačným poriadkom, ktorý je ich neoddeliteľnou súčasťou. Tieto podmienky sa budú vzťahovať na všetky kúpne zmluvy, uzatvorené na internetovej stránke elektronického obchodu, [www.kreamax.sk](http://www.kreamax.sk) ktorú prevádzkuje predávajúci, na základe ktorej predávajúci dodá tovar prezentovaný na internetovej stránke spotrebiteľovi (ďalej len "**kúpna zmluva**") a na všetky vzťahy medzi predávajúcim a kupujúcim, vzniknuté najmä pri uzatváraní kúpnej zmluvy a reklamácií tovaru. Kupujúci uzavretím kúpnej zmluvy potvrdzuje, že sa oboznámil a že súhlasí s reklamačným poriadkom predávajúceho.

1.4. VOP sú neoddeliteľnou súčasťou kúpnej zmluvy. Jazykom kúpnej zmluvy je slovenský jazyk. V prípade, že predávajúci a kupujúci uzatvoria písomnú kúpnu zmluvu, v ktorej si dohodnú podmienky odlišné od týchto VOP, budú ustanovenia kúpnej zmluvy uprednostnené pred VOP.

1.5. Zoznam tovaru na internetovej stránke elektronického obchodu, ktorú prevádzkuje predávajúci je katalógom dodávaného tovaru a predávajúci nezaručuje okamžitú dostupnosť všetkých uvedených tovarov. Orientačná dostupnosť tovarov je uvedená na internetovej stránke predávajúceho [www.kreamax.sk](http://www.kreamax.sk). Dostupnosť tovaru môže byť potvrdená na základe otázky kupujúceho.

1.6. Ceny za tovar a služby prezentované v internetovom obchode sú uvedené bez DPH aj s DPH vo výške stanovenej platným právnym predpisom Slovenskej republiky a to vrátane prípadných recyklačných a autorských poplatkov. Ceny nezahŕňajú cenu za prepravu tovaru, alebo iné voliteľné služby. Ceny zostávajú v platnosti len počas doby, kedy sú zobrazované vo webovom rozhraní predajcu. Všetky akcie platia do vypredania zásob, ak to nie je pri konkrétnom tovare uvedené inak. Predávajúci si vyhradzuje právo kedykoľvek upraviť cenu tovaru. Zmena ceny tovaru sa nevzťahuje na kúpne zmluvy uzatvorené pred zmenou ceny, bez ohľadu na to, že ešte nedošlo k dodaniu tovaru.

1.7. Znenie VOP môže predávajúci meniť a dopĺňať, čím nie sú dotknuté práva a povinnosti vzniknuté počas doby účinnosti predchádzajúceho znenia VOP. Akékoľvek zmeny a doplnenia sú účinné ich zverejnením na stránke [www.kreamax.sk](http://www.kreamax.sk). V prípade, že predávajúci nedodrží svoje povinnosti podľa platných právnych predpisov Slovenskej republiky, alebo Európskych spoločenstiev, môže si kupujúci uplatniť svoje právo voči predávajúcemu prostredníctvom príslušného súdu.

## 2. Spôsob uzatvárania kúpnej zmluvy

2.1. Návrh na uzavretie kúpnej zmluvy predmetom ktorej je odplatný prevod vlastníckeho práva k tovaru označeného kupujúcim za kúpnu cenu a za podmienok uvedených v objednávke, zasiela predávajúcemu kupujúci formou vyplneného formulára na internetovej stránke predávajúceho.

2.2. Po odoslaní objednávky bude kupujúcemu na ním uvedenú e-mailovú adresu doručené oznámenie o prijatí objednávky do elektronického systému predávajúceho, ktoré je vykonávané automaticky. Toto oznámenie obsahuje údaje o tom, že objednávka bola doručená predávajúcemu, nie je však akceptovaním návrhu na uzavretie kúpnej zmluvy. Oznámenie o prijatí objednávky obsahuje informácie o názve a špecifikácii tovaru, ktorého predaj je predmetom kúpnej zmluvy, údaje o cene tovaru ako aj iných služieb, ak boli objednané, údaj o predpokladanej dodacej dobe, údaje o mieste a spôsobe akým má byť tovar dodaný, údaje o cene za prepravu tovaru do dohodnutého miesta doručenia, údaje o predávajúcom (obchodné meno, sídlo, IČO, číslo zápisu v obchodnom registri, kontaktné údaje, otváraciu dobu prevádzok predávajúceho), prípadne aj iné potrebné údaje.

2.3. Predávajúci následne zašle na e-mailovú adresu kupujúceho informáciu o tom, či bola jeho objednávka akceptovaná a v akom rozsahu. Kúpna zmluva je uzavretá doručením akceptácie objednávky v elektronickej, alebo písomnej podobe kupujúcemu.

2.4. Predávajúci jasným, jednoznačným, zrozumiteľným a nezameniteľným spôsobom a v rozsahu primeranom použitému prostriedku komunikácie informoval pred odoslaním objednávky kupujúceho o predzmluvných podmienkach týkajúcich sa obchodných, reklamačných, platobných, prepravných a iných podmienok a to nasledovným spôsobom :

- a. O hlavných vlastnostiach tovaru, alebo charakteristike služby na príslušnej katalógovej stránke predávajúceho.
- b. O obchodnom mene a sídle predávajúceho na príslušnej podstránke elektronického obchodu predávajúceho a v článku 1.1 týchto VOP, ktoré sú umiestnené na podstránke elektronického obchodu predávajúceho.
- c. O telefónnych číslach predávajúceho a o ďalších kontaktných údajoch ako sú adresy elektronickej pošty, ktoré sú dôležité pre kontakt kupujúceho s predávajúcim na príslušných podstránkach elektronického obchodu predávajúceho a v článku 1.1 týchto VOP, ktoré sú umiestnené na podstránke elektronického obchodu predávajúceho.
- d. O adrese predávajúceho, na ktorom môže kupujúci uplatniť reklamáciu tovaru, alebo služby, podať sťažnosť, alebo iný podnet v článku 1.1 týchto VOP, ktoré sú umiestnené na podstránke elektronického obchodu predávajúceho.
- e. O celkovej cene tovaru, alebo služby vrátane dane z pridanej hodnoty a všetkých ostatných daní, ako aj o nákladoch na dopravu, dodanie, poštovné a iných nákladoch a poplatkoch, alebo ak nie je možné tieto poplatky určiť vopred akým spôsobom sa vypočítajú a o skutočnosti, že kupujúci ich bude povinný uhradiť, informoval predávajúci na príslušnej katalógovej stránke elektronického obchodu.

- f. O platobných podmienkach, dodacích podmienkach, o lehotách v ktorých sa predávajúci zaväzuje dodať tovar, alebo poskytnúť službu, o postupoch uplatňovania a vybavovania reklamácií, sťažností a podnetov kupujúceho, informoval v príslušných článkoch týchto VOP, ktoré sú umiestnené na podstránke elektronického obchodu predávajúceho.
- g. O práve kupujúceho odstúpiť od kúpnej zmluvy, o podmienkach, lehote a postupe pri uplatňovaní práva na odstúpenie od zmluvy informoval v článku 11 týchto VOP, ktoré sú umiestnené na podstránke elektronického obchodu predávajúceho.
- h. O poskytnutí formulára na odstúpenie od zmluvy, informoval článku 11 týchto VOP, ktoré sú umiestnené na podstránke elektronického obchodu predávajúceho a samotný formulár poskytol aj na príslušnej podstránke elektronického obchodu.
- i. O informácií, že ak kupujúci odstúpi od zmluvy, nebude znášať náklady spojené s vrátením tovaru predávajúcemu, napriek tomu, že to určí § 10 ods.3 zákona 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 zmene a doplnení niektorých zákonov (ďalej len „**Zákon o ochrane spotrebiteľa pri predaji na diaľku**“), informoval v článku 11 týchto VOP - Dôsledky odstúpenia od zmluvy, ktoré sú umiestnené na podstránke elektronického obchodu predávajúceho.
- j. O okolnostiach, za ktorých kupujúci stráca právo na odstúpenie od zmluvy, informoval v článku 11 VOP, ktoré sú umiestnené na podstránke elektronického obchodu predávajúceho.
- k. O poučení o zodpovednosti predávajúceho za vady tovaru, alebo služby podľa ustanovení § 622 a 623 Občianskeho zákonníka informoval v článku 8 týchto VOP, ktoré sú umiestnené na príslušnej podstránke elektronického obchodu predávajúceho.
- l. O existencii a podrobnostiach záruky poskytovanej výrobcom, alebo predávajúcim nad rámec ustanovení § 502 Občianskeho zákonníka, ak ju výrobca, alebo predávajúci poskytuje, ako aj informáciu o existencii a podmienkach pomoci a službách poskytovaných kupujúcemu po predaji tovaru, alebo poskytnutí služby, ak sa takáto pomoc poskytuje, informoval na príslušnej katalógovej stránke elektronického obchodu predávajúceho a v článku 8 VOP, ktoré sú umiestnené na príslušnej podstránke elektronického obchodu predávajúceho.
- m. O dĺžke trvania zmluvy, ak ide o zmluvu uzavretú na dobu určitú; ak ide o zmluvu na dobu neurčitú, alebo zmluvu, pri ktorej sa automaticky predlžuje jej platnosť aj informáciu o podmienkach vypovedania zmluvy, informoval na príslušnej podstránke elektronického obchodu predávajúceho a v týchto VOP umiestnených na podstránke elektronického obchodu predávajúceho.
- n. O minimálnej dĺžke trvania záväzkov kupujúceho vyplývajúcich z kúpnej zmluvy, ak z kúpnej zmluvy vyplýva pre kupujúceho takýto záväzok, informoval na príslušnej podstránke elektronického obchodu predávajúceho a v týchto VOP umiestnených na podstránke elektronického obchodu predávajúceho.
- o. O povinnosti kupujúceho zaplatiť preddavok, alebo poskytnúť inú finančnú zábezpeku na žiadosť predávajúceho a o podmienkach, ktoré sa na jej poskytnutie vzťahujú, ak z kúpnej zmluvy vyplýva pre kupujúceho takýto záväzok, informoval na príslušnej

podstránke elektronického obchodu predávajúceho a v týchto VOP umiestnených na podstránke elektronického obchodu predávajúceho.

- p. O možnosti a podmienkach riešenia sporu mimosúdnou cestou prostredníctvom systému alternatívneho riešenia sporov, ak sa predávajúci zaviazal tento systém využívať, informoval na príslušnej podstránke elektronického obchodu predávajúceho a v týchto VOP umiestnených na podstránke elektronického obchodu predávajúceho.
- q. O úkonoch potrebných na uzatvorenie kúpnej zmluvy tak, že potrebné úkony popísal v týchto VOP umiestnených na podstránke elektronického obchodu predávajúceho.
- r. O tom, že kúpna zmluva bude uložená v elektronickej podobe u predajcu a je kupujúcemu dostupná potom, ako si ju kupujúci písomne vyžiada, informoval na príslušnej podstránke elektronického obchodu predávajúceho a v týchto VOP umiestnených na podstránke elektronického obchodu predávajúceho.
- s. O tom, že jazykom ponúkaným na uzatvorenie kúpnej zmluvy je slovenský jazyk, informoval v týchto VOP umiestnených na podstránke elektronického obchodu predávajúceho.

2.5. Ak predávajúci nesplnil informačnú povinnosť o úhrade dodatočných poplatkov, alebo iných nákladov podľa bodu 2.4 písmena e. týchto VOP, alebo o nákladoch na vrátenie tovaru podľa bodu 2.4 písmena i. týchto VOP, kupujúci nie je povinný tieto dodatočné náklady, alebo poplatky uhradiť.

### **3. Práva a povinnosti predávajúceho**

3.1. Predávajúci je povinný :

- dodať na základe objednávky potvrdenej akceptáciou kupujúcemu tovar v dohodnutom množstve, kvalite a termíne a pripraviť tovar na prepravu spôsobom potrebným na jeho uchovanie a ochranu.
- zabezpečiť, aby dodaný tovar spĺňal všeobecne záväzné právne predpisy Slovenskej republiky účinné v čase uskutočnenia objednávky tovaru.
- 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
- bezodkladne po uzavretí kúpnej zmluvy, najneskôr však s dodaním tovaru poskytnúť kupujúcemu potvrdenie o uzavretí kúpnej zmluvy na trvalom nosiči, napr. prostredníctvom e-mailu. Potvrdenie musí obsahovať všetky informácie uvedené v bode 2.4 vrátane formulára na odstúpenie od kúpnej zmluvy.

3.2. Predávajúci má právo :

- na riadne a včasné zaplatenie kúpnej ceny od kupujúceho za dodaný tovar.
- stornovať objednávku, alebo ponúknuť kupujúcemu náhradné plnenie, ak z dôvodu vypredania zásob, alebo nedostupnosti tovaru nie je schopný dodať tovar kupujúcemu v lehote určenej týmito VOP, alebo v cene, ktorá je uvedená v internetovom obchode. O stornovaní objednávky bude kupujúci bezodkladne

informovaný telefonicky alebo e-mailom. V prípade, že kupujúci už vykonal platbu v celej výške, alebo len určitú časť, predávajúci vráti už zaplatenú kúpnu cenu, alebo jej časť v lehote 14 dní od zrušenia objednávky vopred dohodnutým spôsobom.

## 4. Práva a povinnosti kupujúceho

4.1. Kupujúci bol predávajúcim oboznámený s tým, že súčasťou objednávky je povinnosť zaplatiť cenu.

4.2. Kupujúci je povinný :

- prevziať objednaný a dodaný tovar
- zaplatiť predávajúcemu dohodnutú kúpnu cenu v dohodnutej lehote splatnosti vrátane nákladov na doručenie tovaru
- potvrdiť prevzatie tovaru svojim podpisom, alebo podpisom ním poverenej osoby
- pri registrácii uvádzať správne a pravdivo všetky svoje údaje, aktualizovať údaje svojho užívateľského účtu, zachovávať mlčanlivosť o informáciách potrebných k prístupu k užívateľskému účtu a berie na vedomie, že predávajúci nenesie zodpovednosť za porušenie týchto povinností zo strany kupujúceho. Kupujúci tiež berie na vedomie, že jeho užívateľský účet nemusí byť dostupný nepretržite a to hlavne s ohľadom na nevyhnutnú údržbu prostriedkov nutných na jeho prevádzku.

4.3. Kupujúci má právo :

- na dodanie tovaru v množstve, kvalite, termíne a mieste dohodnutom zmluvnými stranami v záväznom akceptovaní objednávky
- na odstúpenie od kúpnej zmluvy pri dodržaní všeobecne záväzných právnych predpisov.

## 5. Dodacie a platobné podmienky

5.1. Tovar je predávaný podľa špecifikácie a označenia umiestnených na internetovej stránke elektronického obchodu predávajúceho s uvedením obvyklej dostupnosti.

5.2. Ak sa predávajúci s kupujúcim nedohodli v kúpnej zmluve inak, predávajúci je povinný dodať predmet plnenia zmluvy kupujúcemu bezodkladne, najneskôr do 6-9 pracovných dní odo dňa uzavretia kúpnej zmluvy. Ak predávajúci nespĺnil svoj záväzok dodať tovar v uvedenej lehote, kupujúci ho vyzve, aby dodal tovar v ním poskytnutej dodatočnej primeranej lehote. Ak predávajúci nedodá tovar ani v dodatočnej lehote, kupujúci je oprávnený odstúpiť od zmluvy a predávajúci je povinný vrátiť kupujúcemu už zaplatenú časť kúpnej ceny v lehote do 14 dní od doručenia odstúpenia od kúpnej zmluvy bezhotovostným prevodom na bankový účet kupujúceho určený kupujúcim.

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

5.4. Zobrazenie tovaru na internetovej stránke elektronického obchodu, ktorú prevádzkuje predávajúci je len ilustračné. Hmotnosť, rozmery a ostatné údaje o tovare uvedené v katalógovej ponuke predávajúceho umiestnené na internetovej stránke elektronického obchodu predávajúceho sú údaje udávané výrobcom a môžu sa odlišovať od skutočnosti o hodnotu, ktorú pripúšťajú príslušné technické normy.

5.5. Miestom dodania tovaru je miesto uvedené v objednávke a v záväznom akceptovaní objednávky, ak sa zmluvné strany v kúpnej zmluve nedohodnú inak.

5.6. Kupujúci je povinný riadne a včas prevziať tovar v mieste podľa bodu 5.5. Obchodných podmienok. Kupujúci je povinný prevziať tovar v časovom rozsahu, ktorý je predávajúcim, alebo jeho zástupcom povereným doručiť tovar a kupujúcim dohodnutým v kúpnej zmluve, alebo iným spôsobom v čase pred doručovaním tovaru.

5.7. V prípade, ak predávajúci dopraví tovar kupujúcemu na miesto a v časovom rozsahu podľa VOP, je kupujúci povinný prevziať tovar osobne, alebo zabezpečiť, aby tovar prevzala osoba, ktorú splnomocní pre prípad svojej neprítomnosti na prevzatie tovaru uvedeného v kúpnej zmluve. Tovar sa považuje za dodaný a prevzatý okamihom doručenia kupujúcemu, čím sa rozumie dodanie tovaru na dohodnuté miesto, jeho prevzatie kupujúcim, alebo ním poverenou osobou.

5.8. Kupujúci je povinný skontrolovať zásielku, teda tovar ako aj jeho obal ihneď po doručení v prítomnosti zástupcu predávajúceho. V prípade, ak kupujúci zistí, že tovar, alebo obal tovaru je mechanicky poškodený, je povinný túto skutočnosť oznámiť zástupcovi predávajúceho t.j. dopravcovi a za jeho prítomnosti skontrolovať stav tovaru. V prípade zistenia poškodenia tovaru je kupujúci povinný vyhotoviť záznam o rozsahu a povahe poškodenia tovaru, ktorého správnosť potvrdí zástupca predávajúceho t.j. dopravca. Na základe takto vyhotoveného záznamu môže kupujúci odmietnuť prevziať tovar s chybou, alebo potvrdiť doručenie tovaru s chybou a následne v zmysle článku 8 týchto VOP uplatniť reklamáciu chyby tovaru u predávajúceho, alebo u určenej osoby. V prípade, ak kupujúci odmietne prevziať tovar s chybou, všetky účelne vynaložené náklady na vrátenie tovaru predávajúcemu znáša predávajúci. Súčasne v takom prípade zostáva zachovaný nárok kupujúceho na poskytnutie riadneho plnenia zo strany predávajúceho, alebo na vrátenie kúpnej ceny podľa zvolenia kupujúceho.

5.9. Originálny daňový doklad (faktúra) je súčasťou každej doručenej zásielky. Faktúra slúži zároveň ako dodací aj záručný list.

## 6. Kúpna cena

6.1. Kupujúci je povinný zaplatiť predávajúcemu kúpnu cenu tovaru dohodnutú v kúpnej zmluve vrátane expedičných nákladov a nákladov na doručenie tovaru (ďalej len "**kúpna**

**cena**") formou dobierky prostredníctvom kuriérskej spoločnosti, 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.

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

7.1. Kupujúci nadobúda vlastnícke právo k tovaru prevzatím tovaru a úplným zaplatením celej kúpnej ceny.

7.2. Nebezpečenstvo škody na tovare prechádza na kupujúceho v čase, keď kupujúci, alebo tretia osoba splnomocnená kupujúcim prevezme tovar od predávajúceho, alebo jeho zástupcu povereného doručiť tovar, alebo ak tak neurobí včas, tak v čase keď predávajúci umožní kupujúcemu nakladať s tovarom a kupujúci tovar neprevezme.

## **8. Reklamačný poriadok**

8.1. Tento reklamačný poriadok upravuje postup pri uplatňovaní reklamácie na tovary predávané predávajúcim.

8.2. Ak je kupujúcim spotrebiteľ ( vysvetlené v bode 1.2 Všeobecných obchodných podmienok ), uzavrel s predávajúcim kúpnu zmluvu a kúpil od predávajúceho tovar prostredníctvom elektronického obchodu na internetovej stránke predávajúceho má právo na uplatnenie nárokov zo zodpovednosti za chyby. (ďalej len "**kupujúci**").

8.3. Za zodpovednú osobou (ďalej len „**zodpovedná osoba**“) sa pre účely tohto reklamačného poriadku považuje subjekt, ktorý prevzal od kupujúceho tovar na opravu v záruke v dôsledku využitia práva spotrebiteľa, či bude riešiť opravu chybného tovaru v záruke u predajcu, alebo určenej osoby.

8.4. Odborným posúdením sa pre účely ZOS (§ 2 písm. n) ZOS), na základe ktorého napríklad môže predávajúci zamietnuť reklamáciu podanú spotrebiteľom (§ 18 ods. 6 ZOS), rozumie písomná forma zachytenia výsledku tohto posúdenia vykonaného znalcom resp. inou oprávnenou osobou s taxatívne vymenovanými podstatnými náležitosťami, ktoré musí takéto posúdenie obsahovať. Predávajúci je povinný poskytnúť kupujúcemu kópiu odborného posúdenia.



8.5. Týmto reklamačným poriadkom predávajúci informuje kupujúceho o rozsahu, podmienkach a spôsobe uplatnenia reklamácie, vrátane údajov o tom, kde možno reklamáciu uplatniť, ako aj o vykonávaní záručných opráv. Reklamačný poriadok je záväzný pre predávajúceho aj kupujúceho. Reklamačný poriadok je umiestnený na internetovej stránke predávajúceho [www.kreamax.sk](http://www.kreamax.sk) Prevzatím tovaru kupujúci súhlasí s týmto reklamačným poriadkom a potvrdzuje, že s ním bol oboznámený.

### **Zodpovednosť za chyby – poučenie o právach**

8.6. Predávaný tovar musí mať požadovanú, prípadne právnymi predpismi ustanovenú akosť, množstvo, mieru, alebo hmotnosť a musí byť bez chýb a musí zodpovedať záväzným technickým normám. Predávajúci zodpovedá za chyby, ktoré má predaný tovar pri prevzatí kupujúcim a za chyby, ktoré sa vyskytnú po prevzatí tovaru v záručnej dobe.

8.7. Ak má tovar chyby o ktorých predávajúci vie, je povinný pri dojednávaní kúpnej zmluvy na ne kupujúceho upozorniť. Ak predávajúci riadne splní svoju povinnosť, nezodpovedá za chyby, na ktoré kupujúceho upozornil. Pri tovare predávanom za nižšiu cenu predávajúci nezodpovedá za chyby, pre ktoré bola dojednaná nižšia cena. Predávajúci nezodpovedá za chyby spôsobené obvyklým užívaním, alebo opotrebovaním tovaru.

8.8. Dĺžka záručnej doby sa riadi platnými ustanoveniami Zákona č. 250/2007 Z.z. o ochrane spotrebiteľa a Občianskeho zákonníka, trvá teda 24 mesiacov, s výnimkami stanovenými Zákonom. **Záručná doba 24 mesiacov** platí pri predaji tovaru na súkromnú potrebu § 620 ods. 1 Občianskeho zákonníka. Pokiaľ je kupujúci podnikateľ a výrobok kupuje pre podnikateľskú činnosť, záručná doba sa riadi **záručnými podmienkami výrobcu** v súlade s § 429 ods. 2 Obchodného zákonníka.

8.9. U vybraných produktov je výrobcom záruka pre kupujúcich, ktorí nie sú spotrebiteľom, obmedzená. Zákonné práva koncového zákazníka (spotrebiteľa) tým nie sú nijako dotknuté.

8.10. Vyhlásením v záručnom liste vydanom kupujúcemu, alebo v reklame môže predávajúci poskytnúť záruku presahujúcu rozsah záruky ustanovenej v zákone (Občiansky zákonník). V záručnom liste určí predávajúci podmienky a rozsah tejto záruky. V prípade, ak v ponuke tovarov na [www.kreamax.sk](http://www.kreamax.sk), v záručnom liste vydanom kupujúcemu, alebo v reklame je poskytnutá záruka presahujúca rozsah zákonnej záruky, môže si kupujúci uplatniť túto záruku len u výrobcu a to len za podmienok definovaných výrobcom tovaru.

8.10. Na žiadosť kupujúceho je predávajúci povinný poskytnúť záruku písomnou formou (záručný list). Ak to povaha tovaru umožňuje, postačí namiesto záručného listu vydať doklad o kúpe tovaru.

8.12. Záručná doba plyní odo dňa prevzatia tovaru a potvrdenia potrebných dokumentov súvisiacich s tovarom oprávnenou osobou. Ak má kúpený tovar uviesť do prevádzky iný podnikateľ než predávajúci, začne záručná doba plynúť až odo dňa uvedenia tovaru do

prevádzky, pokiaľ kupujúci objednal uvedenie do prevádzky najneskôr do troch týždňov od prevzatia tovaru a riadne a včas poskytol na vykonanie služby potrebnú súčinnosť. Ak záručná doba začína plynúť od iného dňa, ako od dňa prevzatia tovaru kupujúcim, musí sa táto skutočnosť vyznačiť v záručnom liste.

8.13. Doba od uplatnenia práva zo zodpovednosti za chyby až do doby, keď kupujúci po skončení opravy bol povinný tovar prevziať sa do záručnej doby nezapočítava. Ak dôjde k výmene tovaru, začne plynúť záručná doba na tento tovar znova od prevzatia nového tovaru. To isté platí, ak dôjde k výmene súčiastky, na ktorú bola poskytnutá záruka. V prípade výmeny tovaru za nový dostane kupujúci doklad, na ktorom bude uvedený vymenený tovar. Ak bola reklamácia vybavená výmenou, je ďalšia prípadná reklamácia považovaná za prvú reklamáciu tovaru. V prípade neoprávnenej reklamácie sa záručná doba nepredlžuje.

8.14. V prípade, že sa po prevzatí tovaru vyskytnú v záručnej dobe chyby tovaru, môže kupujúci uplatniť svoju oprávnenú reklamáciu. Všetky záručné opravy uplatnené právom sú bezplatné.

**8.15. Ak ide o chybu, ktorú možno odstrániť** bez toho aby sa zhoršila kvalita a úžitkové vlastnosti tovaru, má kupujúci právo, aby bola bezplatne, včas a riadne odstránená. Predávajúci je povinný chybu bez zbytočného odkladu odstrániť. Kupujúci môže namiesto odstránenia chyby požadovať výmenu tovaru, alebo ak sa chyba týka len súčasti tovaru, výmenu súčasti, ak tým predávajúcemu nevzniknú neprimerané náklady vzhľadom na cenu tovaru, alebo závažnosť chyby. Predávajúci môže vždy namiesto odstránenia chyby vymeniť chybný tovar za bezchybný, ak to kupujúcemu nespôsobí závažné ťažkosti.

**8.16. Ak ide o chybu, ktorú nemožno odstrániť** a ktorá bráni tomu, aby sa tovar mohol riadne užívať ako tovar bez chyby, má kupujúci právo na výmenu tovaru, alebo má právo od kúpnej zmluvy odstúpiť. Tie isté práva prislúchajú kupujúcemu, ak ide síce o odstrániteľné chyby, ak však kupujúci nemôže pre opätovné vyskytnutie sa chyby po oprave, alebo pre väčší počet chýb tovar riadne užívať. Nemožnosťou tovar riadne užívať sa rozumie, keď je kupujúci v dôsledku opakovane sa vyskytujúcej chyby, alebo pre väčší počet odstrániteľných chýb pomerne dlhý čas vylúčený z používania tovaru, takže nemožno od neho spravodlivo požadovať, aby trpel také obmedzenie.

8.17. Predávajúci poučil kupujúceho o jeho právach, ktoré mu vyplývajú z ust. § 622 Občianskeho zákonníka (bod 8.17. tohto reklamačného poriadku) a právach, ktoré mu vyplývajú z ust. § 623 Občianskeho zákonníka (bod 8.18. tohto reklamačného poriadku) tak, že umiestnil VOP obsahujúce v článku 8. reklamačný poriadok na príslušnej podstránke elektronického obchodu predávajúceho a kupujúci mal možnosť si ich prečítať v čase pred odoslaním objednávky.

8.18. Spotrebiteľ je oprávnený odstúpiť od zmluvy vo všetkých prípadoch stanovených Zákonom. Odstúpenie je voči predávajúcemu účinné od okamihu, keď je mu doručené písomné prehlásenie spotrebiteľa o odstúpení od zmluvy. V prípade odstúpenia od zmluvy,

sa zmluva od počiatku ruší a zmluvné strany sú povinné vrátiť všetko, čo si na jej základe poskytli.

8.19. Právo zo zodpovednosti za chyby je uplatnené včas, ak dôjde prejav vôle, ktorým spotrebiteľ uplatňuje toto právo, predávajúcemu pred koncom záručnej doby. Ak je právo zo zodpovednosti za chyby uplatnené bez toho, aby spotrebiteľ reklamoval chyby, z ktorých uplatnené právo vyvodzuje, ide o neurčité, a teda o neplatné uplatnenie práva. Práva zo zodpovednosti za chyby tovaru, pre ktoré platí záručná doba, zaniknú, ak sa neuplatnili v záručnej dobe.

### **Záručné podmienky**

8.20. Kupujúci je povinný pri prevzatí tovaru tento prezrieť a skontrolovať kompletnosť tovaru a príslušných dokladov (daňový doklad, faktúra, záručný list, manuál, alebo iný dokument potrebný na prevádzku zakúpeného tovaru). Pri osobnom odbere tovaru je kupujúci povinný tovar skontrolovať a zistené zjavné chyby týkajúce sa mechanického poškodenia tovaru, alebo jeho obalu, množstva dodaného tovaru, kompletnosti dokladov, príp. iné zjavné chyby reklamovať ihneď. Pri doručení tovaru kuriérskou službou, alebo poštou je kupujúci povinný na mieste prevzatia tovaru spísať reklamačný protokol o zistených zjavných chybách, o nekompletnosti zásielky, mechanickom poškodení tovaru, jeho obalu, príp. iných zjavných chybách. Neskoršie reklamácie týkajúce sa zjavných chýb tovaru, zistiteľných pri prevzatí nemožno uznať a takáto reklamácia bude považovaná za neoprávnenú. Predávajúci za zjavené chyby zistiteľné pri prevzatí tovaru a nekompletnosť odovzdaného tovaru a dokladov nezodpovedá ani v prípade, ak kupujúci nevyužije právo vykonať prehliadku tovaru pri jeho prevzatí.

8.21. Reklamácie mechanického poškodenia tovaru, ktoré neboli zjavné pri jeho prevzatí, je nutné uplatniť bez zbytočného odkladu po prevzatí tovaru. Zodpovednosť za poškodenie tovaru v priebehu dopravy nesie dopravca. Prepravovaný tovar je poistený. Na základe vyhotoveného záznamu bude kupujúcemu po uzavretí škodovej udalosti s dopravcom poskytnutá primeraná zľava, alebo dodaný nový tovar.

8.22. V prípade, ak tovar odovzdaný kupujúcemu nezodpovedá kvalite uvádzanej predávajúcim na jeho internetovej stránke, je kupujúci povinný oznámiť túto skutočnosť predávajúcemu najneskôr do 90 kalendárnych dní od prevzatia tovaru. Dodatočné reklamácie tohto typu nebudú uznané.

8.23. Pred prvým použitím kúpeného tovaru je kupujúci povinný preštudovať si záručné podmienky vrátane návodu na obsluhu a následne sa týmito informáciami riadiť. Práva zo zodpovednosti za chyby je kupujúci povinný uplatniť bez zbytočného odkladu po ich zistení, najneskôr do uplynutia záručnej doby.

8.24. Záruka sa vzťahuje len na funkčné poruchy tovaru spôsobené výrobnou chybou.

8.25. Záruka sa nevzťahuje najmä na tovar a chyby tovaru, ak :

- nebol predložený doklad o zaplatení, dodací list, alebo záručný list
- nedošlo k oznámeniu zjavných chýb pri prevzatí resp. bez zbytočného odkladu po prevzatí tovaru
- ak kupujúci pred prevzatím tovaru o chybe vedel, bol na ňu predávajúcim upozornený a pre chybu bola poskytnutá zľava z ceny tovaru.
- uplynula záručná doba
- došlo k mechanickému poškodeniu tovaru kupujúcim
- tovaru bol používaný v podmienkach, ktoré neodpovedajú svojou teplotou, vlhkosťou, prašnosťou, chemickými a mechanickými vplyvmi doporučenému prostrediu uvedenému v dokumentácii k tovaru
- opotrebením, neodborným zaobchádzaním, nesprávnou obsluhou, zanedbaním starostlivosti o tovar, alebo použitím nevhodného spotrebného materiálu došlo k poškodeniu tovaru
- nadmerným zaťažovaním, alebo používaním v rozpore s podmienkami uvedenými v dokumentácii, všeobecnými zásadami, technickými normami, alebo bezpečnostnými predpismi platnými v Slovenskej republike došlo k poškodeniu tovaru
- ide o diely spotrebného charakteru spotrebované pred uplynutím záručnej doby
- bola prevedená neodborná montáž, alebo neodborné uvedenie tovaru do prevádzky
- boli použité iné komponenty, než odporúčané výrobcom, alebo dodávateľom
- boli porušené ochranné pečate a nálepky, ak na výrobku nejaké boli
- došlo k poškodeniu tovaru neodvratiteľnými, alebo nepredvídateľnými udalosťami
- došlo k poškodeniu tovaru náhodnou skazou
- tovar bol poškodený neodborným zásahom, alebo akýmkoľvek zásahom do výrobku inou ako určenou osobou
- tovar bol poškodený vodou, ohňom, statickou, alebo atmosférickou elektrinou, zásahom vyššej moci
- došlo k výskytu chýb, ktorých existenciu pripúšťajú normy výrobcov

8.26. Ak predávajúci pri predaji tovaru ponúkne kupujúcemu k predanému tovaru bezplatne iný tovar ako dar, je na rozhodnutí kupujúceho či ponúkaný dar prijme. Dar nie je predaným tovarom a preto sa naň nevzťahuje záruka a predávajúci za jeho prípadné chyby nezodpovedá. Ak sa na darovanom tovare objavia chyby, na ktoré predávajúci kupujúceho neupozornil, je kupujúci oprávnený dar vrátiť. V prípade ak kupujúcemu vznikne právo odstúpiť od zmluvy o kúpe tovaru, nie je povinný predávajúcemu vrátiť všetko, čo podľa zmluvy dostal, t.j. spolu s kúpeným tovarom nie je povinný vrátiť aj tovar prijatý ako dar.

8.27. Záručná doba sa predlžuje o dobu, po ktorú kupujúci nemohol používať tovar z dôvodu záručnej opravy tovaru. V prípade výmeny tovaru za nový dostane kupujúci doklad, na ktorom bude uvedená informácia o výmene tovaru, a prípadné ďalšie reklamácie sa uplatňujú na základe kúpnej zmluvy a tohto reklamačného dokladu. V prípade výmeny tovaru za nový začne plynúť záručná doba znovu od prevzatia nového tovaru, ale iba na nový tovar.

## Miesto a spôsob uplatnenia reklamácie

8.28. Na vybavovanie reklamácií sa vzťahuje tento platný reklamačný poriadok predávajúceho. Kupujúci bol riadne oboznámený s reklamačným poriadkom a 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**") v čase pred uzavretím kúpnej zmluvy tak, že predávajúci umiestnil VOP obsahujúce tento reklamačný poriadok na príslušnej podstránke elektronického obchodu predávajúceho a kupujúci mal možnosť v čase pred odoslaním objednávky prečítať si ich.

8.29. Kupujúci má právo uplatniť si u predávajúceho zodpovednosť za chybu tovaru týkajúcu sa len tovaru, ktorý vykazuje chyby za ktoré zodpovedá výrobca, dodávateľ alebo predávajúci, vzťahuje sa naň záruka a bol zakúpený u predávajúceho.

8.30. Reklamáciu uplatňuje kupujúci tak, že doručí tovar a prejav vôle uplatniť si svoje právo podľa bodov 8.17 a 8.18 tohto reklamačného poriadku „**Oznámenie o uplatnení reklamácie**“ napr. vo forme vyplneného formulára pre uplatnenie reklamácie do prevádzkarní DEKOR POINT, s.r.o., Ľ. Štúra 20, 077 01 Kráľovský Chlmec, po-pi 09:00 – 17:00, info@kreamax.sk, 056/63 212 24.

8.31. Formulár pre uplatnenie reklamácie je umiestnený na príslušnej podstránke elektronického obchodu prevádzkovateľa. Kupujúci je povinný pravdivo uviesť všetky požadované informácie, najmä presne označiť druh a rozsah chyby tovaru. Kupujúci zároveň uvedie, ktoré zo svojich práv vyplývajúcich z ustan. § 622 a 633 Občianskeho zákonníka si uplatňuje. Zásielky na dobierku predávajúci nepreberá.

8.33. Ak spotrebiteľ uplatní reklamáciu, predávajúci, alebo ním poverený zamestnanec, alebo určená osoba sú povinní poučiť spotrebiteľa o jeho právach podľa § 622 a § 623 Občianskeho zákonníka.

8.34. Pri uplatnení reklamácie je kupujúci povinný predložiť záručný list (ak bol vydaný) a doklad o zakúpení tovaru, resp. zaplatení kúpnej ceny. V prípade nepredloženia uvedených dokladov reklamácia nebude uznaná za záručnú. Neúplný alebo nesprávne zmenený záručný list je neplatný. Kupujúci je povinný predložiť aj doklady o prípadných predchádzajúcich opravách súvisiacich zo zárukou.

8.38. Kupujúci pri uplatnení reklamácie presne popíše chybu tovaru a spôsob, akým sa chyba prejavuje. Zároveň uvedie kontaktnú adresu (adresu bydliska, pobytu, príp. sídla, telefónne číslo, e-mail), na ktorú bude predávajúcim vyzoomený o spôsobe vybavenia reklamácie. Predávajúci nezodpovedá za prípadné nesprávne údaje uvedené kupujúcim a za nemožnosť doručenia písomností na kupujúcim uvedenú kontaktnú adresu. Kupujúci tiež uvedie, ktorý z nárokov zo zodpovednosti za chyby si uplatňuje a akým spôsobom žiada prevzatie vybavenej reklamácie (osobné prevzatie, kuriérskou službou).

8.39. Ak kupujúci zasiela chybný tovar predávajúcemu, je povinný zabaliť ho do vhodného obalu, ktorý tovar dostatočne chráni a vyhovuje nárokom na prepravu krehkého tovaru, pričom je povinný zásielku označiť príslušnými symbolmi. Za škodu na tovare spôsobenú jeho nevhodným zabalením predávajúci nezodpovedá. Predávajúci má právo odmietnuť prijať tovar do reklamácie v prípadoch, kedy reklamovaný tovar, alebo jeho súčasti sú znečistené alebo nespĺňujú základne predpoklady pre hygienicky bezpečné prevzatie tovaru do reklamačného procesu.

### **Vybavenie reklamácie**

8.40. Reklamačné konanie týkajúce sa tovaru, ktorý sa dá doručiť predávajúcemu začína dňom, kedy sú splnené kumulatívne všetky nasledujúce podmienky:

- a) doručenie **Oznámenia o uplatnení reklamácie** predávajúcemu,
- b) doručenie reklamovaného tovaru od kupujúceho predávajúcemu, alebo určenej osobe

8.42. Predávajúci, alebo určená osoba vydá kupujúcemu potvrdenie o uplatnení reklamácie tovaru vo vhodnej forme zvolenej predávajúcim, napr. vo forme e-mailu, alebo v písomnej podobe zápisom do **Formulára pre uplatnenie reklamácie**, v ktorom je povinný presne označiť reklamované chyby tovaru a ešte raz poučí spotrebiteľa o jeho právach, ktoré mu vyplývajú z týchto reklamačných podmienok (ust. § 622, 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.

8.43. Kupujúci je oprávnený rozhodnúť sa, ktoré zo svojich práv v zmysle ust. § 622 a ust. § 623 Občianskeho zákonníka uplatňuje a zároveň je povinný bezodkladne informáciu o svojom rozhodnutí doručiť predávajúcemu. 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 márnom uplynutí lehoty na vybavenie reklamácie má spotrebiteľ právo od zmluvy odstúpiť, alebo má právo na výmenu tovaru za nový tovar.

8.46. Pokiaľ ide o odstrániteľnú chybu, bude reklamácia vybavená v závislosti od rozhodnutia kupujúceho podľa týchto reklamačných podmienok nasledujúcim spôsobom:

- a) predávajúci zabezpečí odstránenie chyby, alebo
- b) predávajúci chybný tovar vymení.

8.47. Pokiaľ ide o odstrániteľnú chybu a kupujúci neurčí bezodkladne podľa týchto reklamačných podmienok, aký spôsobom má byť reklamácia vybavená, predávajúci reklamáciu vybaví odstránením chyby.

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

- a) výmenou tovaru za iný funkčný tovar rovnakých, alebo lepších technických parametrov, alebo
- b) v prípade, že nemôže predávajúci vykonať výmenu tovaru za iný, vybaví reklamáciu vrátením kúpnej ceny za tovar.

8.49. Pokiaľ sa jedná o chybu, ktorú nemožno odstrániť, alebo o jednu viac krát opakovanú odstrániteľnú chybu, alebo o väčší počet rôznych odstrániteľných chýb, ktoré bránia tomu, aby mohol byť tovar riadne užívaný ako bez chýb a kupujúci bezodkladne neurčí podľa týchto reklamačných a obchodných podmienok, akým spôsobom má byť reklamácia vybavená, predávajúci reklamáciu vybaví výmenou tovaru za iný funkčný tovar rovnakých, alebo lepších technických parametrov.

8.50. Vybavenie reklamácie sa vzťahuje len na chyby uvedené v **Oznámení o uplatnení reklamácie** a v potvrdení o uplatnení reklamácie tovaru podľa týchto reklamačných podmienok. Pre účely reklamácie sa za viackrát opakovanú odstrániteľnú chybu považuje výskyt jednej odstrániteľnej chyby viac ako dvakrát. Za väčší počet rôznych odstrániteľných chýb sa považuje výskyt viac ako troch rôznych odstrániteľných chýb súčasne.

8.53. Pri zjavne neopodstatnenej reklamacii uplatnenej kupujúcim, má predávajúci právo požadovať od kupujúceho úhradu účelne vynaložených nákladov, ktoré mu v súvislosti s uplatnenou reklamáciou vznikli. Kupujúci nemá právo uplatniť si právo zodpovednosti za chyby, o ktorých bol predávajúcim v dobe uzatvárania zmluvy upozornený a o ktorých s prihliadnutím k okolnostiam, za ktorých bola kúpna zmluva uzatvorená, musel vedieť.

8.54. Zodpovedná osoba predajcu, alebo určená osoba v plnej miere zodpovedá za sledovanie plynutia lehoty na reklamáciu v súlade s príslušným ustanovením Zákona č. 250/2007 Z.z. o ochrane spotrebiteľa a Občianskeho zákonníka a bezodkladné kontaktovanie spotrebiteľa s výzvou k prevzatiu opraveného tovaru a reklamačného protokolu v zákonom určenej lehote formou e-mailu, SMS, telefonicky, doporučeným listom, alebo iným spôsobom dohodnutým so spotrebiteľom napr. doručením opraveného tovaru a reklamačného protokolu spotrebiteľovi formou doporučenej zásielky.

8.55. Predávajúci je povinný viesť evidenciu o reklamáciách a predložiť ju na požiadanie orgánu dozoru na nazretie. Evidencia o reklamácii musí obsahovať údaje o dátume uplatnenia reklamácie, dátume a spôsobe vybavenia reklamácie a poradové číslo dokladu o uplatnení reklamácie.

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

- a. odovzdaním opraveného tovaru,
- b. výmenou tovaru,
- c. vrátením kúpnej ceny tovaru,
- d. vyplatením primeranej zľavy z ceny tovaru,
- e. písomnou výzvou na prevzatie predávajúcim určeného plnenia,
- f. odôvodneným zamietnutím reklamácie tovaru.

8.57. Predávajúci je povinný o spôsobe určenia vybavenia reklamácie a o vybavení reklamácie kupujúcemu vydať písomný doklad najneskôr do 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie osobne, prostredníctvom poskytovateľa poštovej, alebo kuriérskej alebo donáškovej služby. O výsledku vybavenia reklamácie bude predávajúci informovať kupujúceho bezprostredne po ukončení reklamačného konania telefonicky, alebo e-mailom a zároveň mu bude spolu s tovarom, resp. prostredníctvom e-mailu doručený doklad o vybavení reklamácie.

8.58. Vybavením reklamácie nie je dotknuté právo spotrebiteľa na náhradu škody podľa zákona č. 294/1999 Z.z. o zodpovednosti za škodu spôsobenú chybným výrobkom v znení neskorších predpisov.

## **9. Ochrana osobných údajov**

Ručíme za plnú ochranu Vašich osobných údajov pred zneužitím. Všetky informácie, ktoré uvediete o svojej osobe, sú chránené v zmysle zákona č. 84/2014 Z.z. O ochrane osobných údajov.

9.1 Kupujúci a predávajúci sa dohodli, že kupujúci v prípade, že je fyzickou osobou je povinný uviesť predávajúcemu svoje meno, priezvisko, adresu dodania, PSČ, číslo telefónu a e-mailovú adresu. Kupujúci a predávajúci sa dohodli, že kupujúci v prípade, že je právnickou osobou, alebo živnostníkom je povinný oznámiť predávajúcemu obchodné meno, fakturačnú adresu, IČO, DIČ, číslo telefónu a e-mailovú adresu.

9.2. Objednávku tovaru je možné uskutočniť aj bez registrácie, pričom zadané údaje budú uchované iba jednorázovo pre uskutočnenie konkrétnej objednávky tovaru. Zadané údaje môže kupujúci skontrolovať v doručenej potvrdzujúcej e-mailovej správe s uvedeným on-line odkazom na objednávku. Zmenu, alebo korekciu údajov v objednávke je možné v takomto prípade vykonať e-mailom.



9.3. Zaregistrovaný kupujúci si môže kedykoľvek skontrolovať a zmeniť poskytnuté osobné údaje, ako aj zrušiť svoju registráciu po prihlásení sa na internetovej stránke elektronického obchodu v časti **Môj profil**

9.4. Predávajúci týmto oznamuje kupujúcemu ak ním je fyzická osoba, že v zmysle ust. § 10 ods. 3 písm. b) zákona č. 122/2013 Z.z. o ochrane osobných údajov a o zmene a doplnení niektorých zákonov, ako vyplýva zo zmien a doplnení vykonaných zákonom č. 84/2014 Z.z. (ďalej len „**ZOOÚ**“) predávajúci ako prevádzkovateľ bude v procese uzatvárania kúpnej zmluvy spracúvať osobné údaje kupujúceho bez jeho súhlasu ako dotknutej osoby, keďže spracúvanie osobných údajov kupujúceho bude vykonávané predávajúcim v predzmluvných vzťahoch s kupujúcim a spracúvanie osobných údajov kupujúceho je nevyhnutné na plnenie kúpnej zmluvy, v ktorej vystupuje kupujúci ako jedna zo zmluvných strán.

9.5. Kupujúci odoslaním objednávky udeľuje predávajúcemu v súlade so zákonom č. 84/2014 Z.z. O ochrane osobných údajov súhlas na spracovávanie jeho osobných údajov uvedených v objednávke v informačnom systéme predávajúceho za účelom plnenia kúpnej zmluvy uzatváratej podľa VOP. Súhlas kupujúci udeľuje na dobu určitú vyplývajúcu zo zákonnej povinnosti predávajúceho archivovať daňové doklady po dobu 10 rokov. Kupujúci má právo udelený súhlas kedykoľvek odvolať zaslaním písomného oznámenia na poštovú adresu predávajúceho uvedenú v čl. 1.1. VOP. Súhlas zanikne v lehote 1 mesiaca od doručenia odvolania súhlasu kupujúcim predávajúcemu a údaje budú následne vymazané. Kupujúci udeľuje súhlas dobrovoľne. Kupujúci prehlasuje, že osobné údaje uvedené v objednávke sú pravdivé. Kupujúci má možnosť aktualizovať svoje údaje priamo v on-line režime na web stránke internetového obchodu predávajúceho po úspešnom prihlásení sa svojim registrovaným menom a heslom.

9.6. Kupujúci môže zaškrtnutím príslušného políčka pred odoslaním objednávky vyjadriť svoj súhlas v zmysle ust. § 11 ods. 1 zákona, aby predávajúci spracoval a uschovával jeho osobné údaje, najmä tie, ktoré sú uvedené vyššie a/alebo ktoré sú potrebné pri činnosti predávajúceho týkajúcej sa zasielania informácií o nových produktoch, zľavách a akciách na ponúkaných tovaroch a spracovával ich vo všetkých svojich informačných systémoch, týkajúcich sa zasielania informácií o nových produktoch, zľavách a akciách na ponúkaných tovaroch.

9.7. Predávajúci sa zaväzuje, že bude s osobnými údajmi kupujúceho zaobchádzať a nakladať v súlade s platnými právnymi predpismi SR.

9.8. Predávajúci vyhlasuje, že v súlade s ust. § 6 ods. 2 písm. c) ZOOÚ osobné údaje bude získavať výlučne na účel uvedený vo VOP predávajúceho a zabezpečí, aby sa osobné údaje spracúvali a využívali výlučne spôsobom, ktorý zodpovedá účelu, na ktorý boli zhromaždené a že ich nebude združovať s osobnými údajmi, ktoré boli získané na iné účely.

9.9. Kupujúci udeľuje predávajúcemu súhlas podľa bodu 9.5 tohto dokumentu o ochrane osobných údajov na dobu určitú do splnenia účelu spracúvania osobných údajov kupujúceho. Predávajúci po splnení účelu spracúvania zabezpečí bezodkladne likvidáciu osobných údajov kupujúceho. Súhlas so spracovaním osobných údajov môže kupujúci

odvolať kedykoľvek písomnou formou. Súhlas zanikne v lehote 1 mesiaca od doručenia odvolania súhlasu kupujúcim predávajúcemu.

9.10. Kupujúci bude pred odoslaním objednávky vyzvaný, aby zaškrtnutím políčka pred odoslaním objednávky potvrdil, že predávajúci mu dostatočným, zrozumiteľným a nezameniteľným spôsobom oznámil:

- a) svoje identifikačné údaje, ktoré sú uvedené v čl. 10.1. tohto dokumentu,
- b) identifikačné údaje tretej strany, ktorou je spoločnosť, ktorá doručí kupujúcemu objednaný tovar. Údaje sú uvedené v bode 10.2. tohto dokumentu,
- c) účel spracúvania osobných údajov, ktorým je uzavretie kúpnej zmluvy medzi predávajúcim a kupujúcim,
- d) že bude spracúvať osobné údaje kupujúceho v rozsahu meno a priezvisko, adresu trvalého bydliska vrátane PSČ, číslo telefónu a mailovú adresu, ak je kupujúci fyzickou osobou a v rozsahu obchodné meno, adresu sídla vrátane PSČ, IČO, číslo telefónu a mailovú adresu ak je kupujúci právnickou osobou,
- e) že požadované osobné údaje je kupujúci povinný poskytnúť,

9.11. Predávajúci vyhlasuje, že bude spracúvať osobné údaje v súlade s dobrými mravmi a bude konať spôsobom, ktorý neodporuje ZOOÚ ani iným všeobecne záväzným právnym predpisom a ani ich nebude obchádzať. Predávajúci vyhlasuje, že súhlas dotknutej osoby si nebude vynucovať a ani podmieňovať hrozbou odmietnutia zmluvného vzťahu, služby, tovaru, alebo povinnosti ustanovenej predávajúcemu.

9.12. Kupujúci má právo na základe písomnej žiadosti od predávajúceho vyžadovať:

- a) potvrdenie, či sú alebo nie sú osobné údaje o jeho osobe spracúvané,
- b) účel spracúvania osobných údajov,
- c) vo všeobecne zrozumiteľnej forme informácie o spracúvaní svojich osobných údajov v informačnom systéme a o jeho stave v rozsahu:

- I.) identifikačné údaje predávajúceho a zástupcu predávajúceho, ak bol vymenovaný,
- II.) identifikačné údaje sprostredkovateľa; to neplatí, ak predávajúci pri získavaní osobných údajov nepostupuje podľa § 8 ZOOÚ,

- d) vo všeobecne zrozumiteľnej forme presné informácie o zdroji, z ktorého získal jeho osobné údaje na spracúvanie,
- e) vo všeobecne zrozumiteľnej forme odpis jeho osobných údajov, ktoré sú predmetom spracúvania,
- f) doplňujúce informácie, ktoré sú s ohľadom na všetky okolnosti a podmienky spracúvania osobných údajov potrebné pre kupujúceho na zaručenie jeho práv a právom chránených záujmov v rozsahu najmä

- I.) poučenie o dobrovoľnosti, alebo povinnosti poskytnúť požadované osobné údaje; ak predávajúci získava osobné údaje kupujúceho na základe súhlasu kupujúceho podľa § 11 ZOOÚ, oznámi aj čas platnosti súhlasu, a ak kupujúceho povinnosť

poskytnúť osobné údaje vyplýva z priamo vykonateľného právne záväzného aktu Európskej únie, medzinárodnej zmluvy, ktorou je Slovenská republika viazaná, alebo zákona, predávajúci oznámi kupujúcemu právny základ, ktorý túto povinnosť ukladá, a upovedomí o následkoch odmietnutia poskytnúť osobné údaje,

II.) informácie o tretích stranách, ak sa predpokladá alebo je zrejmé, že im budú osobné údaje poskytnuté,

III.) okruh príjemcov, ak sa predpokladá alebo je zrejmé, že im budú osobné údaje sprístupnené,

IV.) formu zverejnenia, ak majú byť osobné údaje zverejnené,

V.) tretie krajiny, ak sa predpokladá alebo je zrejmé, že sa do týchto krajín uskutoční prenos osobných údajov,

- g) opravu jeho nesprávnych, neúplných alebo neaktuálnych osobných údajov, ktoré sú predmetom spracúvania,
- h) likvidáciu jeho osobných údajov, ak bol splnený účel ich spracúvania; ak sú predmetom spracúvania úradné doklady obsahujúce osobné údaje, môže požiadať o ich vrátenie,
- i) likvidáciu jeho osobných údajov, ktoré sú predmetom spracúvania, ak došlo k porušeniu ZOOÚ, alebo iného platného právneho predpisu SR.

9.13. Kupujúci na základe bezplatnej písomnej žiadosti má právo u predávajúceho namietať voči:

- a) spracúvaniu jeho osobných údajov, o ktorých predpokladá, že sú alebo budú spracúvané na účely priameho marketingu bez jeho súhlasu a žiadať ich likvidáciu,
- b) využívaníu osobných údajov uvedených v § 10 ods. 3 písm. d) na účely priameho marketingu v poštovom styku, alebo
- c) poskytovaníu osobných údajov uvedených v § 10 ods. 3 písm. d) na účely priameho marketingu.

9.14. Kupujúci na základe bezplatnej písomnej žiadosti má právo u predávajúceho namietať voči spracúvaniu osobných údajov v prípadoch podľa § 10 ods. 3 písm. a), e), f) alebo g) ZOOÚ vyslovením oprávnených dôvodov, alebo predložením dôkazov o neoprávnenom zasahovaní do jeho práv a právom chránených záujmov, ktoré sú alebo môžu byť v konkrétnom prípade takýmto spracúvaním osobných údajov poškodené; ak tomu nebránia zákonné dôvody a preukáže sa, že námietka kupujúceho je oprávnená, predávajúci je povinný osobné údaje, ktorých spracúvanie kupujúci namietať, bez zbytočného odkladu blokovať a zlikvidovať ihneď, ako to okolnosti dovoľia.

9.15. Kupujúci na základe písomnej žiadosti, alebo osobne, ak vec neznesie odklad, ďalej má právo u predávajúceho kedykoľvek namietať a nepodrobiť sa rozhodnutiu predávajúceho, ktoré by malo pre neho právne účinky, alebo významný dosah, ak sa také rozhodnutie vydá výlučne na základe úkonov automatizovaného spracúvania jeho osobných údajov. Kupujúci má právo žiadať predávajúceho o preskúmanie vydaného rozhodnutia metódou odlišnou od automatizovanej formy spracúvania, pričom predávajúci je povinný žiadosti kupujúceho vyhovieť, a to tak, že rozhodujúcu úlohu pri preskúmaní rozhodnutia bude mať oprávnená osoba; o spôsobe preskúmania a výsledku zistenia predávajúci informuje kupujúceho v lehote podľa ods. 9.18. tohto dokumentu. Kupujúci nemá toto právo iba v prípade, ak to

ustanovuje osobitný zákon, v ktorom sú upravené opatrenia na zabezpečenie oprávnených záujmov kupujúceho, alebo ak v rámci predzmluvných vzťahov, alebo počas existencie zmluvných vzťahov predávajúci vydal rozhodnutie, ktorým vyhovel požiadavke kupujúceho, alebo ak predávajúci na základe zmluvy prijal iné primerané opatrenia na zabezpečenie oprávnených záujmov kupujúceho.

9.16. Ak kupujúci uplatní svoje právo písomne a z obsahu jeho žiadosti vyplýva, že uplatňuje svoje právo, žiadosť sa považuje za podanú podľa tohto zákona; žiadosť podanú elektronickou poštou, alebo faxom kupujúci doručí písomne najneskôr do troch dní odo dňa jej odoslania.

9.17. Kupujúci pri podozrení, že jeho osobné údaje sa neoprávnené spracúvajú, môže podať o tom oznámenie Úradu ma ochranu osobných údajov. Ak kupujúci nemá spôsobilosť na právne úkony v plnom rozsahu, jeho práva môže uplatniť zákonný zástupca.

9.18. Predávajúci je povinný písomne vybaviť žiadosť kupujúceho podľa tohto čl. tohto dokumentu, resp. vyhovieť požiadavkám kupujúceho podľa ZOOÚ a písomne ho informovať najneskoršie do 30 dní od prijatia žiadosti, alebo požiadavky.

9.19. Obmedzenie práv kupujúceho podľa § 28 ods. 2 ZOOÚ predávajúci bezodkladne písomne oznámi dotknutej osobe a Úradu ma ochranu osobných údajov.

9.20. Predávajúci oznamuje týmto kupujúcemu, že v súlade s ust. § 15 ods. 1 písm. e) bod 3 a bod 4 ZOOÚ pri spracúvaní osobných údajov kupujúceho sa predpokladá, že osobné údaje kupujúceho budú poskytnuté a sprístupnené tretím stranám, resp. okruhu príjemcov uvedeným v bode 10.6 tohto dokumentu.

9.21. Informačné systémy elektronického obchodu predávajúceho sú zaregistrované v zmysle zákona č.84/2014 Z. z. o ochrane osobných údajov.

## **10. Podrobné informácie o spracúvaní a ochrane osobných údajov v zmysle zákona č.84/2014 Z.z. o ochrane osobných údajov**

### **10.1. Prevádzkovateľ informačného systému [www.kreamax.sk](http://www.kreamax.sk)**

DEKOR POINT, s.r.o., Ľ. Štúra 20, 077 01 Kráľovský Chlmec, tel.: 0908/543 743, IČO: 36 831 301, DIČ: 2022442301, IČ DPH: SK2022442301. Prevádzkovateľ získava osobné údaje pomocou registračného formulára, umiestneného na stránke [www.kreamax.sk](http://www.kreamax.sk)

### **10.2 Sprostredkovateľ**

General Logistics Systems Slovakia s.r.o., Budča 1039, 962 33 Budča, IČO: 36624942  
Prevádzkovateľ poskytuje sprostredkovateľovi osobné údaje zákazníka v rozsahu: meno, priezvisko, fakturačná adresa, adresa dodania, telefónne číslo, emailová adresa.  
Sprostredkovateľ získava pre prevádzkovateľa osobný údaj "číslo občianskeho preukazu" , alebo číslo iného dokladu totožnosti pri doručení tovaru. Sprostredkovateľ je oprávnený  
Všeobecné obchodné podmienky – ver. 09012018

spracúvať osobné údaje aj prostredníctvom inej osoby - subdodávateľa, ktorá zabezpečuje ich ochranu na zodpovednosť sprostredkovateľa.

### **10.3. Účel a doba spracúvania osobných údajov**

- Vystavenie daňového dokladu - faktúry, v zmysle zákona 222/2004 Z.z. o dani z pridanej hodnoty, § 71 ods. 2 písm. b). Zákonne predpísaná doba archivácie daňových dokladov je 10 rokov a tým je daná aj doba potrebná pre spracúvanie osobných údajov prevádzkovateľom až do ich likvidácie.
- Doručenie tovaru a identifikácia zákazníka pred odovzdaním vopred zaplateného tovaru.
- Potvrdenie objednávky, platby za tovar, dodania objednaného tovaru - telefonicky a prostredníctvom elektronickej pošty.
- Evidencia zákazníkov na účely vedenia ich užívateľských účtov na stránke [www.kreamax.sk](http://www.kreamax.sk)
- Evidencia zákazníckych objednávok pre riešenie prípadných reklamácií.
- Zasielanie informačných elektronických správ, ak o túto službu prejaví zákazník záujem.

### **10.4. Zoznam spracúvaných osobných údajov**

- Fakturačné údaje : Meno a priezvisko, Adresa trvalého bydliska
- Údaje pre doručenie : Meno a priezvisko príjemcu, Adresa doručenia, Telefónne číslo príjemcu *vyžadujú ho prepravné spoločnosti*
- Kontaktné údaje : Meno kontaktnej osoby, Telefónne číslo - pre potreby potvrdenia objednávky, prijatia platby, komunikáciu so zákazníkom, Adresa elektronickej pošty - pre potreby zaslania potvrdenia objednávky, núdzový komunikačný prostriedok, ak zákazník nie je dostupný na uvedenom telefónnom čísle.
- Údaje získavané pri odovzdávaní zaplateného tovaru : Číslo občianskeho preukazu, alebo iného dokladu totožnosti - ochrana kupujúceho - aby zaplatený tovar neprevzala neoprávnená osoba, číslo OP je zaznamenané v dodacom liste (*neplatí pre zásielky na dobierku*).
- Údaje o Vašich objednávkach - pre potreby ich vybavenia a riešenia prípadných reklamácií.

### **10.5. Nutnosť poskytnutia osobných údajov**

- Prevádzkovateľ získava iba tie osobné údaje, ktoré sú nevyhnutné na splnenie záväzkov, ktoré od neho kupujúci objednaním tovaru očakáva. Bez týchto údajov nebude možné spracovať prijatú objednávku. Preto je kupujúci povinný vyplniť všetky požadované údaje pri realizovaní objednávky.
- Pre ochranu zákazníka je nevyhnutné, aby pri odovzdávaní už zaplateného tovaru umožnil prevádzkovateľovi, alebo sprostredkovateľovi overenie jeho totožnosti a zapísanie čísla občianskeho preukazu, alebo iného preukazu totožnosti do dodacieho listu. Toto opatrenie má predchádzať neoprávnenému prevzatiu tovaru treťou osobou, pokiaľ kupujúci za tento tovar už zaplatil. Pri platbe na dobierku sa overenie totožnosti a zápis čísla OP nevyžaduje.

### **10.6. Tretie strany, ktorým budú údaje poskytnuté**

Osobné údaje neposkytujeme žiadnym spoločnostiam spravujúcim databázy osobných údajov, ani žiadnym iným tretím stranám, okrem rozsahu potrebného na :

**doručenie tovaru sprostredkovateľom :**

Partnerská kuriérska spoločnosť: General Logistics Systems Slovakia s.r.o., Budča 1039, 962 33 Budča, IČO: 36624942

Rozsah poskytovaných údajov: Akademický titul, meno a adresa príjemcu, fakturačná adresa, adresa doručenia, telefónne číslo a e-mail príjemcu, celková cena objednávky v prípade platby na dobierku. Vo výnimočných situáciách môže byť na doručenie tovaru operatívnym rozhodnutím vybraná iná prepravná spoločnosť. Vzhľadom na operatívny charakter rozhodnutia nie je možné dopredu určiť názov a sídlo predmetnej spoločnosti.

**prevádzku a údržbu informačných systémov prevádzkovateľa :**

poskytovateľ webhostingu :

WebSupport, s.r.o., Staré Grunty 12, 841 04 Bratislava, IČO: 36 421 928

poskytovateľ web servisu :

bart.sk, s.r.o., Táboorská 8, 040 01 Košice, IČO: 36593966

Uvedeným spoločnostiam nie sú osobné údaje ďalej poskytované na spracúvanie, ale môžu im byť za určitých okolností sprístupnené (pri riešení porúch, upgradov systémov a pod.)

**10.7. Zverejnenie údajov**

Prevádzkovateľ získané údaje v žiadnom prípade nezverejňuje.

**10.8. Práva a povinnosti dotknutej osoby**

- Kupujúci je povinný uviesť iba úplné a pravdivé údaje.
- Kupujúci sa zaväzuje preukázať svoju identitu pri odovzdávaní zaplateného tovaru a zapísať číslo občianskeho preukazu do dodacieho listu (neplatí pre zásielky na dobierku).
- Kupujúci sa zaväzuje, že v prípade zmeny svoje údaje zaktualizuje a to najneskôr pred zrealizovaním prvej objednávky nasledujúcej po vzniku zmeny.
- Kupujúci sa zaväzuje, že ak poskytne osobné údaje tretej osoby ako údaje pre doručenie (meno, priezvisko, telefónne číslo), robí tak iba s jej súhlasom a dotknutá osoba je oboznámená s postupmi, právami a povinnosťami, ktoré sú uvedené na tejto stránke.
- Dotknutá osoba má právo na základe písomnej žiadosti (list, elektronická pošta) od prevádzkovateľa vyžadovať:
  - Informácie o stave spracúvania svojich osobných údajov.
  - Informácie o zdroji, z ktorého získal jej osobné údaje.
  - Odpis jej osobných údajov, ktoré sú predmetom spracúvania.
  - Opravu jej nesprávnych, neúplných, neaktuálnych osobných údajov, ktoré sú predmetom spracúvania.
  - Súhlas so spracovaním osobných údajov môže kupujúci odvolať kedykoľvek písomnou

formou. Súhlas zanikne v lehote 1 mesiaca od doručenia odvolania súhlasu kupujúcim predávajúcemu a údaje budú následne vymazané.

- Úpravu osobných údajov môže dotknutá osoba realizovať vlastnoručne v položke "Profil", ktorá sa nachádza v konte po prihlásení zákazníka.

- Všetky oprávnené požiadavky dotknutej osoby budú splnené a dotknutá osoba bude o tom informovaná do 30 dní od ich prijatia.

Kupujúci, ak ním je fyzická osoba si môže uplatniť svoje práva vyplývajúce zo zákona č. 84/2014 Z.z. O ochrane osobných údajov, elektronickou poštou na adrese [obchod@kreamax.sk](mailto:obchod@kreamax.sk) alebo písomne na adrese sídla prevádzkovateľa internetového obchodu [www.kreamax.sk](http://www.kreamax.sk)

## 11. Odstúpenie od kúpnej zmluvy

11.1. Ak predávajúci 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 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 objednávke, predávajúci je povinný o tejto skutočnosti okamžite informovať kupujúceho a zároveň je povinný ponúknuť kupujúcemu náhradné plnenie, alebo možnosť pre kupujúceho odstúpiť od kúpnej zmluvy (stornovať objednávku).

11.2 Ak je kupujúcim spotrebiteľ ( vysvetlené v bode 1.2 Všeobecných obchodných podmienok ) **má právo odstúpiť od kúpnej zmluvy v lehote 14 kalendárnych dní** odo dňa uzavretia zmluvy o kúpe tovaru, poskytnutí služby, a to **aj bez udania dôvodu** v súlade s ust. § 7 a nasl. Zákona č. 102/2014 Z.z. o ochrane spotrebiteľa pri predaji na diaľku (ďalej len "**Zákon o ochrane spotrebiteľa pri predaji na diaľku**"), ak predávajúci včas a riadne splnil informačné povinnosti podľa ust. § 3 Zákona o ochrane spotrebiteľa pri predaji na diaľku.

11.3. 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.

11.4. 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.

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

11.6. Odstúpenie od zmluvy musí kupujúci urobiť písomnou formou spôsobom nevzbudzujúcim pochybnosti, že došlo k odstúpeniu od zmluvy, alebo v podobe zápisu na inom trvalom nosiči, alebo pomocou formulára na internetovej stránke predávajúceho. Lehota na odstúpenie od zmluvy sa považuje za zachovanú, ak oznámenie o odstúpení od zmluvy bolo odoslané predávajúcemu najneskôr v posledný deň lehoty podľa ust. § 7 ods. 1 Zákona o ochrane spotrebiteľa pri predaji na diaľku.

11.7. Odstúpenie od kúpnej zmluvy podľa prechádzajúceho bodu tohto dokumentu musí obsahovať informácie požadované vo **formulári odstúpenia od kúpnej zmluvy**, najmä identifikáciu kupujúceho, číslo a dátum objednávky, presnú špecifikáciu tovaru, spôsob, akým má predávajúci vrátiť už prijaté plnenie, najmä číslo účtu a/alebo poštovú adresu kupujúceho.

11.8. Ak kupujúci odstúpi od kúpnej zmluvy, zrušuje sa od začiatku aj každá doplnková zmluva súvisiaca s kúpnu zmluvou, od ktorej kupujúci odstúpil. 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. § 9 ods. 3, ust. § 10 ods. 3 a 5 Zákona o ochrane spotrebiteľa pri predaji na diaľku a ceny za službu, ak je predmetom zmluvy poskytnutie služby a došlo k úplnému poskytnutiu služby.**

11.9. 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 predávajúceho, alebo ho odovzdať predávajúcemu, alebo osobe poverenej predávajúcim na prevzatie tovaru.** To neplatí, ak predávajúci navrhol, že si tovar vyzdvihne osobne, alebo prostredníctvom ním poverenej osoby. Lehota podľa prvej vety tohto bodu tohto dokumentu sa považuje za zachovanú, ak bol tovar odovzdaný na prepravu najneskôr v posledný deň lehoty.

11.10. Kupujúci je povinný doručiť predávajúcemu tovar kompletný vrátane kompletnej dokumentácie, nepoškodený, podľa možnosti v originálnom obale a nepoužívaný. Zásielky na dobierku predávajúci nepreberá.

11.11. Predávajúci 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.** Predávajúci nie je povinný vrátiť kupujúcemu platby podľa tohto dokumentu predtým, ako mu je doručený tovar, alebo kým kupujúci nepreukáže zaslanie tovaru späť predávajúcemu, s výnimkou prípadu že predávajúci navrhne vyzdvihnutie tovaru osobne, alebo prostredníctvom ním poverenej osoby.

11.12. Kupujúci znáša náklady na vrátenie tovaru predávajúcemu, alebo osobe poverenej predávajúcim na prevzatie tovaru podľa To neplatí, ak predávajúci súhlasil, že ich bude



znášať sám, alebo ak si nesplnil povinnosť podľa § 3 ods. 1 písm. i) Zákona o ochrane spotrebiteľa pri predaji na diaľku.

11.13. Kupujúci zodpovedá len 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 predávajúci nesplnil informačnú povinnosť o práve spotrebiteľa odstúpiť od zmluvy podľa § 3 ods. 1 písm. h) Zákona o ochrane spotrebiteľa pri predaji na diaľku.

11.14. Predávajúci 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.

11.15. 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 dokumentu predávajúcemu uhradiť náhrady najviac vo výške rozdielu medzi kúpnu cenou tovaru a hodnotou tovaru v čase odstúpenia od kúpnej zmluvy.

11.16. 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 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,
- predaj zvukových záznamov, obrazových záznamov, zvukovoobrazových záznamov, kníh alebo počítačového softvéru predávaných v ochrannom obale, ak spotrebiteľ tento obal rozbalil,
- poskytovanie elektronického obsahu inak ako na hmotnom nosiči, ak sa jeho poskytovanie začalo s výslovným súhlasom spotrebiteľa a spotrebiteľ vyhlásil, že bol riadne poučený o tom, že vyjadrením tohto súhlasu stráca právo na odstúpenie od zmluvy.
- predaj tovaru, ktorý bol v čase po uzavretí zmluvy a prevzatí tovaru od predávajúceho kupujúcemu zmontovaný, zložený alebo použitý takým spôsobom, že jeho opätovné uvedenie do pôvodného stavu predávajúcim nie je možné bez vynaloženia zvýšeného úsilia a zvýšených nákladov.

**11.17. Ustanovenia článku 11. VOP výslovne neplatia pre subjekty nespĺňajúce definíciu spotrebiteľa uvedenú v ust. § 2 písm. a) Zákona.**

## Príloha č. 1

### Formulár na odstúpenie od

## Príloha č.2

### Poučenie o uplatnení práva spotrebiteľa na odstúpenie od zmluvy

#### 1. Právo na odstúpenie od zmluvy

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. Pri uplatnení práva na odstúpenie od kúpnej zmluvy nás informujte o svojom rozhodnutí odstúpiť od tejto zmluvy jednoznačným **Vyhlásením** (napríklad listom zaslaným poštou, alebo e-mailom) na adresu:

**DEKOR POINT, s.r.o.**, Ľ. Štúra 20, 077 01 Kráľovský Chlmec

email: info@kreamax.sk

Na tento účel môžete použiť vzorový formulár na odstúpenie od zmluvy, ktorý je Vám k dispozícii na našej stránke vo forme online formulára resp. formou na stiahnutie TU. Lehota na odstúpenie od zmluvy je zachovaná, ak zašlete oznámenie o uplatnení práva na odstúpenie od zmluvy pred tým, ako uplynie lehota na odstúpenie od zmluvy.

#### 2. Dôsledky odstúpenia od zmluvy

Po odstúpení od zmluvy Vám vrátíme všetky platby, ktoré ste uhradili v súvislosti s uzavretím 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 vrátené bez zbytočného odkladu, najneskôr do 14 dní odo dňa, keď nám bude doručené Vaše oznámenie o odstúpení od tejto zmluvy. Ich úhrada bude uskutočnená rovnakým spôsobom, aký ste použili pri Vašej platbe, ak ste výslovne nesúhlasili s iným spôsobom platby, a to bez účtovania akýchkoľvek ďalších poplatkov. Platba za zakúpený tovar Vám bude uhradená až po doručení vráteného tovaru späť na našu adresu, alebo po predložení dokladu preukazujúceho zaslanie tovaru späť, podľa toho, čo nastane skôr. Zašlite nám tovar späť, alebo ho prineste na našu adresu 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.

Zodpovednosť spotrebiteľa za škodu vzniknutú na vrátenom tovare: Zodpovedáte iba za akékoľvek zníženie hodnoty tovaru v dôsledku zaobchádzania s ním iným spôsobom, než aký je potrebný na zistenie povahy, vlastností a funkčnosti tovaru.

## **12. Závěrečné ustanovenia**

12.1. Tieto VOP sú platné a pre predávajúceho záväzné odo dňa ich zverejnenia na internetovej stránke predávajúceho. Voči kupujúcemu nadobúdajú účinnosť uzavretím kúpnej zmluvy. V prípade, ak je kúpna zmluva uzatvorená v písomnej forme, akákoľvek jej zmena musí mať písomnú formu. Zmluvné strany sa dohodli, že komunikácia medzi nimi bude uskutočňovaná formou e-mailových správ.

12.2. Kupujúci bude pred odoslaním objednávky vyzvaný, aby zaškrtnutím políčka potvrdil, že sa oboznámil s týmito VOP a jeho súčasťami t.j. Reklamačným poriadkom, článku o Ochrane osobných údajov a práve na Odstúpenie od kúpnej zmluvy, prečítal si ich, porozumel ich obsahu a v celom rozsahu s nimi súhlasí.

12.3. Na vzťahy neupravené týmito VOP 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 č. 102/2014 Z.z. o ochrane spotrebiteľa pri predaji na diaľku.

V Kráľovskom Chlmci, dňa 09.01.2018

Zmeny VOP bez predchádzajúceho upozornenia sú vyhradené.